新编现代礼仪规范

模块化教程

李贻玲　王明亮　主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

新编现代礼仪规范

模块化教程

主　编　李贻玲　王明亮
副主编　庄　岩　杨　樨
参　编　龚洁英　陈积伟　王　欢
高安邦　柴　勇　朱沁夫　审

机械工业出版社

本书是针对普通高校、职业院校、高级技校的在校生礼仪培训方面的实际情况而编写的礼仪教材。全书共分为六大模块，即礼仪导论、现代社交基本礼仪、日常交往礼仪、酒店服务礼仪、旅游礼仪和涉外礼仪——涉外礼仪中还介绍了世界三大宗教礼仪及我国主要客源国的礼仪。为了拓宽学生的知识面、强化学生自身礼仪和品格的培养，以提高其综合素质，书中特地增加了礼仪与道德和礼仪与修养关系的内容，并且引用了一些古代名人的言论或故事，力求让学生“见贤思齐”，自然而然地受到熏陶，把我们优秀的传统礼仪文化传承下去。

本书不仅视角新颖、内容翔实，材料的安排也富有创造性，采用模块化的结构方法，每个模块又由若干项目和任务组成，集知识性、趣味性、直观性、系统性、实操性于一体，便于学生理解和接受，既适宜作为学生教科书，又容易激发读者的兴趣，对各阶层人员都有一定的参考价值。

图书在版编目（CIP）数据

新编现代礼仪规范模块化教程/李贻玲，王明亮主编. —北京：机械工业出版社，2015. 8

ISBN 978-7-111-50589-1

Ⅰ. ①新…　Ⅱ. ①李…　②王…　Ⅲ. ①礼仪－教材　Ⅳ. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 136186 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号　邮政编码 100037）
策划编辑：黄丽梅　责任编辑：黄丽梅　席建英
版式设计：赵颖喆　责任校对：薛　娜
封面设计：陈　沛　责任印制：康朝琦
北京京丰印刷厂印刷
2015 年 9 月第 1 版第 1 次印刷
169mm × 239mm · 24. 5 印张 · 474 千字
0001— 3000 册
标准书号：ISBN 978-7-111-50589-1
定价：78.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务	网络服务
服务咨询热线：010-88361066	机工官网：www. cmpbook. com
读者购书热线：010-68326294	机工官博：weibo. com/cmp1952
010-88379203	金书网：www. golden-book. com
策 划 编 辑：010-88379770	教育服务网：www. cmpedu. com

封面无防伪标均为盗版

序 ORDER

美国成功学大师拿破仑·希尔说："世界上最廉价而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。"礼仪是社会交际和待人处世的重要表现方式，无论是经营管理、日常工作还是生活细节，都充满了礼仪，礼仪最能直接体现一个人的精神风貌和修养品味，是人生成功的重要素质。现代人的成功，80%以上都要靠人际关系，而要拥有和谐的人际关系，现代礼仪是必备要素。

当前，我国正在进入一个大变革、大发展的历史时期，面对激烈冷酷的市场竞争和五彩纷呈的人际交往活动，礼仪这一现代社会人际交往的润滑剂，正在发挥着越来越重要的作用。遵守、崇尚礼仪不仅显示出一个人的素养、修养，而且还直接影响着一个人的人生发展。特别是我国加入WTO后，学习现代礼仪和国际礼仪已成为一项非常迫切的任务，这直接关系着我们每个人的生存和发展，乃至国家的文明和兴旺发达！

礼仪，是人们在社会交往中，以约定俗成的方式形成的涉及语言、行为、衣着、用品、程序等方面的律己敬人的规则。它是人际交往的方法和艺术，是人类文化的积淀，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来，成为世界各国人民共同享有的文化成果和精神财富。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养、思想品德、文化素质和交际能力的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好、恭敬的形式；从传播的角度来看，礼仪可以说是人际交往中进行相互沟通的行为技巧。

为了帮助广大读者更好地掌握各种场合所需要的礼仪知识，根据社会需求和礼仪公关院校教学需要，三亚学院和海南省三亚技师学院特聘教授/黑龙江农垦职业学院李贻玲教授总结多年教学及实践经验，率领三院多年来一直从事公共关系及商务礼仪教学、研究及实践的老师们，联合编写了这部《新编现代礼仪规范模块化教程》。该书严格按照国家教学大纲的要求，全面、深入、系统地介绍了现代礼仪的基本知识和基本技能，使学生通过学习和训练，既能了解一般社会活动和商务活动的礼仪常识，又能掌握现代礼仪规范，提高自身的内在素质，养成谈吐文雅、举止端庄、彬彬有礼的行为习惯，成为适应社会主义市

场经济需要的高素质技能型人才。

该书体系科学，结构严谨，广采博纳，尽可能科学地组织和归纳礼仪学科的基础理论和基本原理，做到内容丰富完整，语言通俗易懂，表述准确，简明实用，达到知识性、趣味性、系统性、实用性、操作性的完美统一。它特别以实用性为着眼点，突出可操作性。语言简洁、明快、流畅，力求在现有教材的基础之上有所创新，有所突破。

虽然生活中的礼仪细节并非人人都能全部学到，但只要我们把礼仪的原则铭记于心，贯穿于行，那么礼仪这种文化现象就能在社会生活中发挥它应有的作用。希望该书能使您了解礼仪的魅力，掌握礼仪的知识，身修心泰，为您迈向成功提供一些帮助。

我们衷心祝贺这部礼仪时尚经典新书的出版。相信它对提高我国各类在校生及职场人员的礼仪修养和社交能力，提升三亚学院、黑龙江农垦职业学院和海南省三亚技师学院的学术水平和地位，完成该三学院当前的中心任务都将起到积极的推动和促进作用；它将为该三学院新一轮的改革建设和创新发展添砖加瓦，并写下浓墨重彩的一笔。

海南省三亚技师学院特聘教授/教授顾问委员会委员
哈尔滨理工大学教授/硕士学位研究生导师

海南省三亚学院旅业管理学院院长/副教授

海南省三亚学院科研处处长/教授

前言 PREFACE

1999 年，一个名为“国际 21 世纪教育委员会”的机构，向联合国教科文组织递交了一份题为“教育——财富蕴藏其中”的报告。该报告明确指出：终身学习将是人类打开 21 世纪大门的“钥匙”之一，是未来社会的“脉搏”。因此将来社会的理想状态，应该是建立在全体社会成员“终身学习”基础上的“学习型社会”。而这种社会的建立，则有赖于当代教育的四个学习支柱，即学会求知、学会做事、学会共处、学会做人。这“四个学习”可以说是对我们教育目的的高度概括，是对全体教育工作者提出的最新要求并为他们指明了工作的方向。

按照我国传统教育观念，一个人在接受过一定年限的正规教育之后，就应该初步具备了从事一定专业的基本能力，可现实给人们的感觉却是校园教育与职场需求的差距太大。时至今日，我们的教育似乎只是在努力构建学生的知识体系，家长从小学就开始注重孩子的分数，直到高中毕业。学校和社会更是把教育的评估指标重点放在高考成绩上。学生们虽个个学业优秀、满腹经纶，可步入职场，却缺少现代职业人除专业能力以外的与人沟通能力和生存能力。

我国的改革开放加快了我们与世界接轨的脚步，教育体系的严重缺陷和实际国情的急遽变化，使国人早已认识到了我们教育的严重缺陷，认识到过去的学校教育忽略了对人的综合素质培养，单纯以成绩取人，在一定程度上背离了教育和人才成长的规律。因此学业成绩是衡量一个人是否合格的唯一标准的机制已经开始松动，不少高校、职业院校已经意识到应试教育的这些缺陷或弊端，开始努力尝试教学中加入职业场景活动，模拟专业或工作情景，以对学生进行职场上所需要的专业能力的培养。

现代社会职场上究竟需要具备什么能力的人？为什么许多学业成绩优异的年轻人在苦苦追求职业和岗位时，却得不到用人单位的录取？为什么很多幸运的职场新手，虽然求职成功，却因无法适应工作，并由此产生自卑、抱怨或厌倦工作等情绪，而不得不成为“职场逃兵”？可以说，这些问题是众多即将步入职场或已经进入职场却屡遭挫折的人们共同面临的困惑。

专业以外的基本技能应该是什么？最新提出的“职业核心能力”，对这个问题做出了明智的解答，指出“职业核心能力”应包括职业沟通能力、团队合作

能力、解决问题能力、自我管理能力、信息处理能力、创新创业能力六个方面。这些是职业活动中最基本的能力，适用于任何职业阶段，具有普遍性和广泛性。

本书就是为满足我国普通高校、各类职业院校等教学改革的需要而编写的。它以对学生进行“职业核心能力”的培养为目标，以职业活动为导向，以职业技能为核心和教学重点，通过校企合作、工学结合，集实用性、技能性、职业性、趣味性和可读性于一体，使在校生愿学、肯学、易学、主动自觉地学。

为了方便教学使用，本书通过贴切典型的“章首案例”引出教学内容，并设有知识目标和能力目标，后面安排有课间讨论、知识窗及课外阅读。此外，为方便学生理解和实践练习，结合相关内容插入了大量的名人名言、穿越时空、精彩回放、校园心声等小花絮，更适合学生自觉学习、理解和巩固礼仪教学，对于提高教育教学效果具有一定的示范作用。本书既可以作为现有各类院校的教学用书，也可作为职场人员在职培训、企业内部培训的教材以及参与商务活动人员或工商管理人员的自学参考书，对社会的其他各阶层人员都有很高的参考价值。

参加本书编写工作的有李贻玲教授（策划、选题、立项、制定编写大纲、前言、模块四项目四、附录和选定参考文献等）、黑龙江农垦职业学院旅游教研室主任王明亮讲师（模块一、模块五）、三亚学院旅业管理学院旅游管理讲师/硕士杨樨（模块二）、黑龙江农垦职业学院社会科学研究助理研究员龚洁英（模块三）、海南省三亚技师学院旅游酒店部副主任陈积伟（模块四项目一、二、三）、海南省三亚技师学院旅游酒店部王欢（模块四项目四、五）、三亚学院旅业管理学院旅游管理讲师/硕士庄岩（模块六）。全书由三亚学院与海南省三亚技师学院特聘教授/黑龙江农垦职业学院教授李贻玲主持编写和负责统稿；聘请了海南省三亚技师学院特聘教授/哈尔滨理工大学教授/硕士生导师高安邦、三亚学院旅游管理学院院长柴勇副教授和三亚学院科研处处长朱沁夫教授进行审稿。他们对本书的编写提供了大力支持并提出了宝贵的意见，在此表示衷心的感谢！参加本书编写工作的还有符新亮、谷秀丽、蒋艺婷、陈丹、曾申、焦婷煌、巩雅伦、王鹏坤、姚嘉欣、徐文佩、冯嫒嫒等，在此一并表示感谢！本书的编写得到了三亚学院、黑龙江农垦职业学院、海南省三亚技师学院和哈尔滨理工大学的大力支持，在此也表示诚挚的谢意！任何一本新书的出版都是在认真总结和引用前人知识和智慧的基础上创新发展起来的，本书的编写无疑也参考和引用了许多前人优秀教材与研究成果的精华。在此向本书所参考和引用的资料、文献、教材和专著的编著者表示最诚挚的敬意和感谢！

由于编者的水平和经验有限，书中难免有错误、疏漏之处，恳请读者和专家们不吝批评指正，以便今后修订时更好地改进、提高。

编　者

目录 CONTENTS

序
前言
模块一　礼仪导论 …… 1
模块概述 …… 1
知识目标 …… 1
能力目标 …… 1
章首案例 …… 1
项目一　认知礼仪的含义与功能 …… 2
任务一　了解礼仪的范畴 …… 2
任务二　认知礼仪的构成要素 …… 6
任务三　掌握礼仪的功能 …… 8
任务四　熟悉现代礼仪的作用 …… 12
项目二　了解礼仪的起源与特征 …… 15
任务一　了解我国礼仪的起源 …… 15
任务二　掌握礼仪的特征 …… 23
任务三　掌握礼仪的与时俱进 …… 27
任务四　认知政治、经济对礼仪的制约 …… 28
项目三　注重礼仪与职业核心能力的培养 …… 30
任务一　探究职业与道德的关系 …… 31
任务二　探究职业与能力的关系 …… 35
任务三　培养职业核心能力 …… 39
实训一　职业核心能力综合训练 …… 42
模块二　现代社交基本礼仪 …… 48
模块概述 …… 48
知识目标 …… 48
能力目标 …… 48

章首案例 …… 48
项目一　熟知社交礼仪的内涵与原则 …… 49
任务一　认知社交礼仪的内涵 …… 49
任务二　把握社交礼仪的原则 …… 50
任务三　了解社交礼仪的大众惯例 …… 53
项目二　掌握仪表礼仪 …… 55
任务一　明确仪表美的意义 …… 55
任务二　掌握面部基础性护理方法 …… 56
实训二　面部化妆训练 …… 60
任务三　了解头部礼仪 …… 60
任务四　掌握口部修饰技巧 …… 62
任务五　掌握鼻部修饰技巧 …… 63
任务六　掌握耳部修饰技巧 …… 63
任务七　掌握颈部修饰技巧 …… 63
项目三　掌握服饰礼仪的运用 …… 64
任务一　掌握服饰穿戴原则 …… 65
任务二　掌握男士服饰穿戴原则 …… 67
实训三　系领带训练 …… 73
任务三　了解女士着装 …… 75
任务四　认知女士饰物的搭配 …… 77
任务五　了解耳饰的搭配 …… 79
任务六　了解项链与胸针的搭配 …… 80
任务七　了解休闲服装的穿着 …… 81
任务八　认知郊游装的穿着技巧 …… 82
任务九　掌握特殊场合的服装搭配 …… 83
任务十　了解服装色彩的搭配 …… 84
任务十一　了解戴帽子的讲究 …… 84
任务十二　了解丝巾、围巾的搭配 …… 85
任务十三　了解旗袍穿着礼仪 …… 85
任务十四　了解晚礼服的讲究 …… 87
任务十五　明确手套与眼镜的搭配 …… 87
任务十六　掌握皮包的搭配技巧 …… 88
实训四　服饰礼仪训练 …… 89
项目四　言谈礼仪 …… 90

任务一　掌握上下支点的确立 …… 90
实训五　普通话训练 …… 93
任务二　掌握言谈的艺术与方法 …… 94
项目五　日常生活中的说话技巧 …… 104
任务一　明确交谈话题的定位 …… 104
任务二　掌握日常用语 …… 107
任务三　掌握言语失误时的弥补方法 …… 115
任务四　认知交谈中的10个禁忌 …… 116
项目六　掌握举止礼仪 …… 117
任务一　掌握站姿基本要领 …… 118
实训六　不同站姿的训练 …… 122
任务二　掌握正确的坐姿 …… 123
实训七　站姿、坐姿综合训练 …… 128
任务三　掌握正确的走姿 …… 128
实训八　不同走姿的训练 …… 130
任务四　了解正确的蹲姿 …… 130
实训九　不同蹲姿的训练 …… 131

模块三　日常交往礼仪 …… 132

模块概述 …… 132
知识目标 …… 132
能力目标 …… 132
章首案例 …… 132
项目一　了解见面礼仪细节 …… 133
任务一　掌握称呼的种类 …… 133
任务二　了解称呼的使用 …… 135
任务三　熟知介绍礼仪的具体要求 …… 137
实训十　自我介绍和介绍他人的训练 …… 143
任务四　掌握握手礼仪 …… 145
任务五　了解名片礼仪 …… 147
实训十一　介绍、握手与递接名片综合训练 …… 150
项目二　了解拜访礼仪 …… 151
任务一　认知日常拜访礼仪 …… 152
任务二　掌握职场拜访礼仪 …… 154

任务三　了解涉外拜访礼仪 …… 159
项目三　掌握接待礼仪 …… 161
任务一　了解公务接待礼仪 …… 162
任务二　了解家庭接待礼仪 …… 165
实训十二　接待礼仪训练 …… 167
项目四　掌握通信礼仪 …… 167
任务一　了解电话礼仪 …… 167
任务二　掌握手机礼仪 …… 170
任务三　了解传真礼仪 …… 171
任务四　掌握电子邮件礼仪 …… 172
项目五　掌握求职礼仪 …… 176
任务一　掌握求职面试礼仪要求 …… 176
任务二　熟知求职面试应具备的五个基本礼仪 …… 177
实训十三　求职礼仪综合训练 …… 182

模块四　酒店服务礼仪 …… 184

模块概述 …… 184
知识目标 …… 184
能力目标 …… 184
章首案例 …… 184
项目一　了解酒店发展史 …… 185
任务一　了解世界酒店发展史 …… 186
任务二　了解中国古代酒店业的形成与发展 …… 191
任务三　了解中国近代酒店业的兴起与发展 …… 194
项目二　认知我国酒店的分类与等级 …… 199
任务一　了解酒店的分类 …… 199
任务二　认知酒店等级 …… 200
任务三　了解酒店管理的层次划分 …… 201
任务四　认知酒店服务礼仪的重要性 …… 203
项目三　掌握酒店前厅管理 …… 204
任务一　认知酒店前厅管理的重要性 …… 205
任务二　掌握总机话务员礼仪规范 …… 210
任务三　认知酒店商务中心 …… 212
任务四　掌握送客工作程序 …… 213

实训十四　前厅服务礼仪训练 …… 218
项目四　掌握客房服务礼仪 …… 219
任务一　学习客房服务 …… 219
任务二　做好房务中心服务 …… 221
任务三　了解洗衣服务礼仪 …… 222
任务四　掌握公共区域服务要点 …… 222
任务五　认知特殊情况下的客房服务规范 …… 223
实训十五　客房服务礼仪训练 …… 224
项目五　认知餐厅礼仪 …… 224
任务一　认知中餐礼仪 …… 225
任务二　认知西餐礼仪 …… 230
任务三　了解自助餐礼仪 …… 235

模块五　旅游礼仪 …… 237

模块概述 …… 237
知识目标 …… 237
能力目标 …… 237
章首案例 …… 237
项目一　认知我国旅游业的发展 …… 240
任务一　认知我国旅游业的起源 …… 241
任务二　了解近几年我国旅游事业的快速发展 …… 244
项目二　了解旅行社的接待礼仪 …… 246
任务一　认知前厅接待流程 …… 246
任务二　了解导游服务礼仪 …… 249
项目三　掌握全陪导游服务礼仪 …… 252
任务一　掌握全陪导游接待礼仪 …… 253
任务二　熟知入店服务礼仪 …… 258
任务三　掌握途中服务礼仪 …… 258
任务四　认知末站（离境站）服务的重要性 …… 260
任务五　学会处理遗留问题 …… 262
项目四　掌握地陪导游服务礼仪 …… 262
任务一　掌握地陪导游接待礼仪 …… 263
任务二　掌握地陪导游礼仪的具体要求 …… 264
任务三　掌握旅游中地陪导游服务礼仪 …… 268

任务四　掌握旅游中突发事件的处理 …… 271
任务五　掌握送团服务礼仪要求 …… 275
项目五　了解出境手续办理及途径 …… 276
任务一　熟知出境手续的办理 …… 276
任务二　了解办理护照的基本常识 …… 280
任务三　了解办理签证的基本常识 …… 281

模块六　涉外礼仪 …… 286

模块概述 …… 286
知识目标 …… 286
能力目标 …… 286
章首案例 …… 286
项目一　涉外礼仪的概念与交往通则 …… 287
任务一　学点国际礼仪通则 …… 287
任务二　了解与外国朋友交谈的礼仪 …… 293
任务三　了解中外常见手势语 …… 294
项目二　掌握涉外交际中的常用礼仪 …… 301
任务一　掌握见面礼节 …… 301
任务二　掌握涉外场合的称呼礼仪 …… 305
任务三　掌握涉外场合的介绍礼仪 …… 306
任务四　掌握接到邀请的处理 …… 306
任务五　掌握陪同外国人要注意的礼仪 …… 307
项目三　涉外迎送礼仪 …… 308
任务一　熟知迎接活动时的注意事项 …… 309
任务二　了解外宾的迎送礼仪 …… 318
项目四　认知世界三大宗教礼仪 …… 320
任务一　认知佛教礼仪 …… 320
任务二　认知基督教礼仪 …… 322
任务三　认知伊斯兰教礼仪 …… 324
项目五　认知我国主要客源国的习俗礼仪 …… 325
任务一　了解亚洲国家的礼俗与禁忌 …… 325
任务二　认知欧洲国家的礼俗与禁忌 …… 335
任务三　认知美洲国家的礼俗与禁忌 …… 346
任务四　认知大洋洲国家的礼俗与禁忌 …… 353

任务五　了解各国商务礼仪的特色概要 …… 355

附录 …… 358

附录 A　我国主要少数民族的习俗礼仪 …… 358
附录 B　礼仪精粹小知识…… 365

参考文献 …… 376

模块一 礼仪导论

【模块概述】

学习礼仪首先要理解相关的概念。本模块在认知礼、礼仪、礼貌、礼节、仪表、仪式等现代礼仪基本概念基础上，了解现代礼仪的起源、发展过程及其特征，掌握现代礼仪的构成要素及社会功能；并提出要注重现代礼仪与职业核心能力的培养。

【知识目标】

1. 掌握礼、礼貌和礼仪的含义及其相互之间的联系。
2. 理解礼仪的起源、特征及社会各阶段发展对礼仪形成的影响。
3. 理解个人礼仪在职业核心能力培养中的重要意义。

【能力目标】

1. 真正明确道德与修养在个人成长中的重要作用，并能够做到自我审视。
2. 在日常生活中自觉克服已形成的道德与修养方面的不足，从而不断完善自我。
3. 培养个人诚实守信的性格，为今后步入职场奠定坚实的基础。

【章首案例】

一口痰丢失了一次机会

改革开放以后，中国长江医疗机械厂经过艰难的谈判，即将与美国客商约瑟先生签订医疗用“输液管”生产线的合同。签约前，美方认为还需要对企业做进一步的了解，便提出要到车间里参观生产线的全部流程。中方代表在向厂里领导做了汇报后，马上安排相关事宜。可就在参观现场，厂长忍

不住咳嗽一声后，便转身到墙根吐了一口痰。约瑟先生看后什么也没说，不再往车间里面去，而是头也不转直接向车间门口走去，他的神态告诉人们是不用再参观，这使在场的好多人感到很奇怪，可又不便多问。第二天，人们在他住的宾馆房间里找到了他留给厂长的一封信："厂长先生，在经营方面我十分敬佩您的才智和精明，选择了与我们合作，但您随地吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映整个企业的管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的，人命关天。请原谅我的不辞而别，否则上帝会处罚我的。"

【案例解析】

厂长随地的一口痰，看似不值一提的小事却毁了一个合同，丢了一次国际经济合作，失去了一次赚大钱的好机会。可见，日常举止在人际交往中，在个人威信和企业形象中是多么重要。端庄的举止、文明的行为体现在日常生活中的点点滴滴、方方面面。一个眼神、一个举动、一句话，都能反映出你的为人、你的素质、你的层次、你的修养。所以，人们在社会交往中一定要遵从社交礼仪规范，掌握礼节和礼貌行为，为自己的个人形象和人际交往增光添彩。

项目一　认知礼仪的含义与功能

礼仪是人类社会文明的重要组成部分，是世界进步发展的一个重要标志。在现代社会中，对一个国家、一个民族的综合国力的评价内容非常广泛，但在评价这个国家和这个民族精神风貌和整体状况时，通常是从这个国家人们的言谈举止、文明习惯所展示的公民素质与精神面貌来入手。因为礼仪既是每个公民的思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化素质的综合反映，同时也是一个国家、一个民族的社会风气、道德水准、文明程度、公民素质、文化特征的重要标志。

任务一　了解礼仪的范畴

礼仪是人们在长期的社会实践中逐渐形成并以风俗习惯等传统方式固定下来的，为维系社会生活，人们共同遵守的最简单、最起码的道德行为。它通常是表现在较隆重或较正式的场合，为表示双方之间的相互重视、尊重和敬意，所采取的合乎社交要求和道德规范的礼节和仪式。对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、道德水准和实际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是衡量社会文明程度和道德风尚的标

志之一。由于“礼”的活动都有一定的约定规矩，于是又有了仪表和仪式的概念。礼仪范畴包含了这两个方面的内容。礼，包括礼貌和礼节；仪，包括仪表和仪式。

【名人名言】

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。——荀子

（一）礼

“礼”在古汉语中与“履”字相通，意思是鞋子。鞋子既不能太大，也不能太小，“礼”也如此，既不能不充分，又不能太过。随着社会的向前发展和时间的推移，加之地区之间的差异，“礼”字的含义越来越丰富。社会生活中的“礼”通常有以下四个方面的含义：

（1）供神的仪式，“礼”繁体为“禮”，是古代人在粮食丰收后，手持食物跪拜在神像前，以表示对神的感恩并祈求来年风调雨顺、五谷丰登。

（2）社会等级制度，如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时，就认为“礼，谓制度品节也”。

（3）表示尊敬、敬意和礼貌的通称，它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也泛指社会交往中的礼貌，还可特指奴隶社会或封建社会中，贵族等级制的道德规范和社会范畴。

（4）馈赠的物品，《晋书·陆纳传》有“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样”的记载，这里的“礼”就是礼物。所以，“礼”的含义比较广泛，它既可指为表示敬意而举行的隆重仪式，也可指社会交往中的礼貌、礼节和礼物。

（二）礼貌

礼貌是人们通过仪表仪态、言行举止向交往对象表示的谦虚和恭敬，是相互表示敬重和友好的行为规范。礼貌的外部表现主要有两方面，即语言文明和行为文明，它要求人们在待人接物的过程中，使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体；同时要求人们注意自己的仪表，行为举止合乎规范，是一个人在待人接物时的言谈、表情、姿态、声音等外在气质的表现。

【名人名言】

一个人的礼貌就是一面照出他肖像的镜子。——歌德

【校园心声】

修养的无声作用

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被老师带到北京国家某部委实验室里参

观学习。这个单位是想选拔几个年轻人充实到员工队伍中的。这些学生坐在会议室里等待部长的到来，这时王秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，谁也没有帮忙，好像秘书给大家倒水理所当然。其中一个还问了句："有绿茶吗?"王秘书回答说："很抱歉，刚刚用完了。"林晖看着有点别扭，心想："人家给你倒水还挑三拣四的。"轮到给他倒水时，他轻声说："谢谢，大热天，您辛苦了。"王秘书抬头看了他一眼，满眼的赞许，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句让人感觉亲切的话语。

一会儿门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的没有一个人回应，林晖左右看了看，犹豫了一下还是鼓起掌来，同学们这才稀稀落落地跟着鼓掌。部长挥了挥手："欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待的，因为我和你们的老师是老同学，非常要好，所以，这次我亲自来给大家介绍一些情况。"部长环视了一下，继续说，"同学们好像没带笔记本，王秘书，你去拿些我们部里印的纪念册，送给同学们做纪念吧。"

接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声："谢谢您。"部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀："你叫什么名字?"林晖照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的老师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到老师："林晖在咱们班学习成绩最多算是中等，凭什么呀？选他而没选我们?"老师看了看这几张稚嫩的脸，笑道："是人家部长点名要的呀。其实，你们的机会是一样的，你们几个的成绩甚至比林晖还要好，但是除了学习，想想你们还缺少了什么?"

讨论：

(1) 请结合案例分析这些同学失去机会的原因是什么？

(2) 同学们有哪些行为是不合乎礼仪规范的？请你指出来。

【名人名言】

礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。——孟德斯鸠

(三) 礼节

礼节通常是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示尊重、

友好的问候、致意、祝愿、慰问，以及给予必要的协助与照料的各种行为规范的总和。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式，是人内在品质的外化。现代礼节主要包括介绍礼节、握手礼节、打招呼礼节、鞠躬礼节、拥抱礼节、亲吻礼节、举手礼节、脱帽礼节、致意礼节、作揖礼节、使用名片礼节、使用电话礼节、约会礼节、聚会礼节、舞会礼节、宴会礼节等。没有礼节也就无所谓礼貌，而讲礼貌就必须伴有具体的礼节。这种礼节方式不仅体现在行为举止上，而且体现在语言上。例如，我国古时人们相见时行跪拜礼，现在人们相见行握手礼，都是非常必要的一种礼节。礼节是人们在交际过程中逐渐形成的、约定俗成的和惯用的。

当今世界是个多元化的世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存的环境中，形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同。

【名人名言】

世界上最廉价而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节。——拿破仑·希尔

（四）仪表

仪表也称仪态，是指一个人在社交活动时整体的外在表现形式，通常包括容貌、服饰、姿态。如妆的浓淡、发型的设计是否与年龄及场合相符；服饰的款式、品牌、色彩；姿态的眼神、行为举止等副语言。它是一个人外在精神面貌与内在素质的综合表现。现代人通常用服饰端庄、容貌俊美、风度翩翩等来赞美一个人的仪表。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体，端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。随着社会文明程度的不断提高，仪表美的追求越来越成为人们审美的一种共识。

（五）仪式

仪式也称为程序，是在较大或较重要场合举行的程序化、规范化的活动，即一种格式或套路。如礼宾秩序、升旗仪式、合作洽谈等活动。每一项礼仪活动几乎都要遵循一定的格式，而且，这些格式受制于活动组织者或某一群体的意志。如各种大型开业庆典活动一般程序是：迎宾、主持人宣布庆典开始、领导讲话、来宾讲话、剪彩、表演、欢送客人等。这一套程序是人们在多年的公务活动中逐渐总结出来的，是群体智慧的结晶。

我们学习礼仪并不是要给礼仪下一个完整的定义，而是要理解它更深层次的内涵，从而规范自己的行动。为了准确地把握礼仪范畴，我们可以从以下几个方面来理解：

（1）从道德角度来看，礼仪是一种为人处世的行为规范，也可称为行为准则。

（2）从活动程序和方式来看，礼仪是相互沟通、取得信任、理解支持的一种手段。

（3）从社会学角度来看，礼仪是约定俗成的结果，既广为人们所认可，又为人们所遵守。

（4）从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。

（5）从审美角度来看，礼仪是人际交往中的一种形式美，一种个人内涵的艺术展现。它不仅可以美化人自身，还可以美化环境、美化社会，是人的心灵美的必然外化。

总之，礼仪是人际关系中用以沟通思想、交往盛情、表达心意、促进了解的一种形式，是人际交往中不可缺少的联系纽带。现代礼仪大致可分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。

【名人名言】

礼仪者，交际之要，而大有造就习惯之力。夫心能正体，体亦能制心。是以平日端容貌，正颜色，顺辞气，则妄念无自而萌，而言行之忠信笃敬，有不期然而然者。——蔡元培

任务二　认知礼仪的构成要素

礼仪作为协调人际关系的行为规范，广泛涉及社会生活的各个方面。如个人礼仪、社交礼仪、职场礼仪等。不管是哪种礼仪，都包含四个基本要素，即礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒介、礼仪环境。

（一）礼仪主体

礼仪主体是指礼仪活动的实施者和操作者。具体操作和实施礼仪活动的通常有个人和组织两种类型。当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时，礼仪的主体通常是个人。例如，参加同事婚礼、朋友生日宴会，参加者和举办者的言谈举止所代表的仅仅是其个人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时，礼仪的主体通常是一级组织或一个团体。例如，甲公司祝贺乙公司开业大吉，甲公司就是礼仪的主体。2008 北京奥运会，我国就是欢迎各国来宾活动的礼仪主体。

这里应指出的是，个人主体与组织主体在一定条件下会发生变化。例如，我国的商务工作人员赴国外进行商务洽谈时，其举止言行不仅代表着他本人，还代表着他所在的公司，更大一点说，还代表着我们国家的形象。还有一点应该明确，即主体的礼仪行为必须选派具体的人来代表该组织进行礼仪的操作和实施，有些个人在特殊情况下也需要委派经纪人来实施礼仪活动，因此，礼仪主体还有一种特殊的形式，即礼仪主体的代表人。如公司委派的代表团成员、

某明星的代言人、办案中的律师，都属于主体代表人。礼仪主体的代表人是指能代表主体进行礼仪操作和实施的人。

（二）礼仪客体

礼仪客体又称礼仪对象，是各种礼仪行为和礼仪活动的指向和接受者。礼仪客体既可以是物质的也可以是精神的；可以是有形的也可以是无形的；可以是人也可以是其他物质。例如，欢迎接待中，来宾是礼仪客体；升旗仪式中，旗帜是礼仪客体；摄影工作者拍摄时，大自然是礼仪客体。礼仪主体和礼仪客体之间的关系不是绝对不变的，有时是可以相互转化的，主客体的转化是由事物发展而决定的。例如，商场服务员用礼貌的语言接待顾客并为之服务时，服务员是礼仪主体，顾客是礼仪客体；如果顾客用礼貌语回应了服务员并提出相应问题，服务员要做出相应的回答，此时服务员就转换为礼仪客体了。在人际交往中，为了促进双方关系的巩固和发展，主客体之间都应把握好时机，掌握好方法，自觉地促成这种转换。

（三）礼仪媒介

礼仪媒介是指在进行礼仪活动时所依托的中介手段。任何礼仪行为和礼仪活动都必须依托一定的媒介才能完成。礼仪媒介的种类是多种多样、千差万别的，但总的来说，可分为语言媒介、物体媒介和事件媒介三种。

语言媒介具体包括口头语言媒介、书面语言媒介、形体语言媒介、通信语言媒介等形式，来传达礼仪信息。如通过口头问候、邀请信、微笑等向礼仪客体表示友好时，语言、邀请信、短信、笑容等都是礼仪媒介。

物体媒介是指通过不同的物体来传达礼仪信息的媒介。如不同的礼物，在不同的时间进行传递，便代表着不同的意义。

事件媒介是指通过相关事件来传达礼仪信息的媒介。如重要会议、开业仪式、宴请等。

【知识链接】

对“老”字的不同理解

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”不同的国家、不同的民族或同一个国家的不同地区，都有着不同的礼仪、有的礼仪甚至是截然相反的。如关于对“老”字的理解，中西方之间存在着很大的差异。在中国，“老”字象征着阅历坎坷、经验丰富，是对人的一种尊重；而在西方，用“老”来形容别人，往往适得其反。如美国一所大学的中国留学生，在欢迎他大学校长的母亲时，尊称她为“老夫人”，结果这位母亲拂袖而去。因为“老”字对她而言，是“魅力已丧失，风韵不存在”之意。

请同学们在这个知识链接中找出礼仪的事件媒介和语言媒介。

（四）礼仪环境

礼仪环境是实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件。礼仪环境的内容十分复杂，大体上可以分为自然环境和社会环境。具体来说，季节气候、地理位置、自然灾害、战争胜负、历史时代等，都可以成为特定的礼仪环境。

礼仪环境对礼仪活动有着严格的制约作用。《礼记·曲礼上》曾指出："礼从宜，使从俗。"也就是说，礼的实施要从实际出发，出使在外要遵循当地的习俗。这里所说的"宜"和"俗"都是讲礼仪的环境问题。在人际交往中，采用什么样的礼仪要受到具体环境的限制，如何实施礼仪也要由具体环境决定。例如，在欧美国家，人们习惯用拥抱礼来表示热情友好；但是在许多东南亚国家，人们更愿意接受合十礼（又称"合掌礼"）。再如，父女两人在同一公司工作，父亲是总经理，女儿是一般员工，在公司里，他们要按照领导与被领导的关系来规范各自的行为；而在家里，就是父亲和女儿的亲人关系了。

在礼仪实施过程中，以上四个要素是缺一不可的。没有礼仪主体，礼仪活动就无法进行；没有礼仪客体，礼仪活动就无法完成；没有礼仪媒介，礼仪信息就无法传达；不讲究礼仪环境，礼仪就达不到应有的效果。

【名人风范】

我不愿意在礼貌上不如任何人

《林肯传》中有这样一个故事：一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出，旅途中遇到一位老年黑人，站在路旁深深地向他们的车鞠了一躬。林肯摘下帽子点头微笑地还礼。同行的绅士问道："你是国家总统，向他还礼为什么还要摘下帽子呢？"林肯回答说："因为我不愿意在礼貌上不如任何人。"可见林肯深受美国人民爱戴是有原因的。1982 全美国举行民意测验，要求人们在美国历届 40 位总统中挑选一位"最佳总统"时，名列前茅的便有林肯。

任务三　掌握礼仪的功能

礼仪作为人类的行为规范准则，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它有多种重要功能，可以说，礼仪既有益于个人又有益于社会。具体来说，礼仪主要有以下几个方面的功能：

（一）塑造良好形象

礼仪不仅有助于树立良好的个人形象，还有助于树立优秀的组织形象。

1. 个人形象塑造

在社会的一切活动中，每个人都希望给他人留下美好印象，得到社会公

众的认可，但不是每个人都能够轻而易举地做到这一点。因为个人形象绝不仅仅是指个人先天的形体容貌、它是个人的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合。礼仪在这些方面都有详尽的规范。因而，人们可以通过学习礼仪，更好、更规范地设计个人形象，更充分地展示个人的良好教养和优雅风范。

【百姓趣事】

生活中的变脸

肖芳，某高校文秘专业高材生，毕业后就职于一家公司做文员。为适应工作需要，上班时，她毅然放弃了清纯少女妆，化起了整洁、漂亮、端庄的白领丽人妆：不脱色粉底液，修饰自然稍带棱角的眉毛，与服装色系搭配的眼影，紧贴上睫毛根部描画的灰棕色眼线，黑色自然型睫毛，再加上自然的唇型和略显浓艳的唇色，虽化了妆，却好似没有化妆，整个妆容清爽自然，尽显自信、成熟、干练的气质。但在双休日，她又给自己来了一个大变脸，化起了久违的青春少女妆：带颜色的眼影，彩色系列的睫毛膏和眼线，粉红或粉橘的腮红，自然系的唇彩或唇油，看上去娇嫩欲滴，鲜亮淡雅，整个身心都倍感轻松。一年来，肖芳以自己得体的外在形象、勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得了公司同事的好评。

分析：俗话说，“穿衣打扮，各有所爱。”意思是自己喜欢穿什么样的衣服那是个人的事情，与别人没有关系。但是作为职场中的人，你的衣着却不仅仅是个人的事。因为，你的衣着要和你的职业身份相符合，身上所穿的衣服，不仅代表了自己的品位，还代表着单位的形象，代表着对别人的尊重。在社交场合，从某种意义上说，你的衣着就是一封无言的介绍信，向你的交往对象传递着各种信息，别人可以从你的衣着看出你的品位、你的个性，甚至可以看出你的职业状况。

2. 组织形象塑造

人总是社会的人，大部分的人总是隶属于某个组织或某个团体的，因此，很多时候个人形象是作为组织形象的一部分而存在的，现代叫“窗口作用”。

在现代社会，尤其是在激烈的竞争环境中，调动一切社会积极因素，利用一切有效手段来提高组织的知名度和美誉度、增强影响力和竞争力，已经是每个社会组织极其重视的问题。要树立良好的组织形象，除了建立产品信誉外，还必须重视单位组织内部员工的精神风貌、服务态度、装束仪表等问题。而在这些方面，礼仪有许多具体的规范。如果某个组织中的每个成员，都能够按照礼仪规范来约束自己的行为，就能够让社会公众对该组织产生认同感，从而为

该组织带来有形和无形的财富。

【案例分析】

新厂长怎么发火了?

宋晓雪是机关出了名的美女，虽已 40 出头却还是往年轻了打扮，上班总是穿得很时尚。那天上班，她打着伞，戴着现代镜，穿着当时社会上流行的黑色超短裙，进了机关大楼。只见刚刚上任的孙厂长和人事科的几个人站在大厅里。她不知怎么回事，还面带笑容地上前打招呼，谁知厂长瞪着眼睛，操着山东口音，大声地说："小宋，回去!"她愣了，旁边人事科的小张用手势偷着指指她，又拉拉自己的衣服，又把手立起来摆了摆，然后又指向大门，意思是让她快走，回去换衣服。正在这时，老张进来了，身穿老头衫，腿上大短裤，脚上一双大拖鞋，只见厂长眼睛一瞪脸都气白了。

第二天的机关大会上，厂长讲了机关的工作作风，特别强调了着装问题。这是 1992 年的事情，当时正值黑龙江三江国际旅游节期间，好多国家和其他省市的商人会到公司参观考察，机关人员的仪容仪表和精神风貌，直接影响到企业的整体形象。

（二）提高道德修养

从古至今，人们都追求良好的道德修养。但道德修养不能脱离外在的形式而存在，它必须通过一定的形式表现出来。这个形式就是礼仪。

由于礼仪本身必须符合道德规范，所以，自古以来，无论东方还是西方，人们都非常重视礼仪本身所具有的教化作用，即重视礼仪的道德内涵。世界各国的礼仪都要求人们用符合道德规范的行为来为人处世，告诫人们在与他人的交往中要以礼相待，讲究规矩，用道德的力量来约束自己的行为，使之符合社会公德，造就美好心灵。因此，在人际交往中，一个人的礼仪水平不仅反映出他的交际技巧与承受能力，也反映着他的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。通过一个人对礼仪运用的程度，我们可以看出该人教养的高低、文明的程度和道德的水准。因此，学习和运用礼仪对于提高个人的道德修养具有重要的意义。

（三）协调人际关系

从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。一个人只要与人打交道，就不能不学礼仪、讲礼仪。因为，礼仪的一个重要职能，就是它能够帮助人们规范彼此的交际活动，从而更好地向交往对象表达自己的尊重、友好和敬意，增进彼此间的了解和信任，进而造就和谐完美的人际关系，取得事业的成功。一个从未学过礼仪的人，可能会在初次与某人见面时手足无措、言谈失当，而学习并掌握了礼仪的人，则能够比较得体地应对各种场面，在交际活动

中充满自信、处变不惊。

古往今来，许多思想家都把和谐社会作为一种美好模式来追求。我国古代思想家孔子提出了“和为贵”的观点，古希腊的思想家柏拉图在其《理想国》中也设计了一个主张公正和谐的正义之邦。尽管人们对于和谐社会的理解有所差异，但有一点是毋庸置疑的，那就是人际关系的和谐是和谐社会的根本，是第一性的。然而，在社会生活中，人与人之间不可避免地会发生误解、产生矛盾，从而影响到社会和谐。礼仪可以帮助人们有效地缓解某些不必要的情感对立与障碍，进而使人们相互理解、信任、宽容。如生活中的婆媳关系、翁婿关系，或同事之间常出现的小矛盾或误解，如果交往中多些礼仪，包容、支持、信任、鼓励、宽容、大度，就会减少指责、批评、嫉妒、埋怨等矛盾的发生。

（四）正确沟通信息

人类的言语和行为中都包含着一定的信息。礼仪作为人们内在涵养、综合素质的外在体现，无时无刻不在交往中向交际对象传递着这样那样的信息，成为人们互相了解的一种手段。一个人的着装方式与风格，打电话的态度与声音，写信的措辞及招呼他人的用语等，都能够反映其自身的各种信息。如果不懂礼仪，传达者的言语和行为所传达的信息就可能与其本意背道而驰。例如，在中国的许多地方，人们习惯初次见面时询问成年人的婚姻状况以示关心，但是如果到欧美国家也这样，就会被认为干涉他人隐私，是很没有礼貌的。一个不懂礼仪的女士在准备面试时，可能会刻意浓妆艳抹、打扮仪容，以示自己对于面试的重视程度，殊不知这样的举止恰恰是缺少专业素质、对工作的重视程度还不如对自身仪表的重视程度高的表现。因此，了解礼仪是一个人能正确沟通信息的重要前提。

【经典回放】

一定要升起中国国旗

1990 年 5 月，北京市女中学生梁帆应联合国儿童基金会的邀请，前往诺维克城参加“世界儿童为和平、为未来”的联谊活动。当梁帆到会场看到高悬在宾馆门前的 50 多个国家的国旗中，竟然没有中国国旗时，立即对负责人说：“一定要升起中国国旗！因为我在这儿。”她坚定地对负责人表示，如果找不到中国国旗，她将亲手做一面五星红旗在此升起。负责人被梁帆的爱国精神所感动，当即派人升起了中国国旗，并夸奖梁帆道：“你是一名合格的中华人民共和国的代表。”

【百姓趣事】

该来的人没来

过三八节，科长想了个很有趣的活动，请科员的爱人们一同吃饭，以感谢几位女士平时对丈夫工作的支持。临近吃饭的时间了，甲、乙、丙三人都到了，可夫人们因工作太忙，一个都没有赶过来。科长着急，顺口就说了一句："该来的怎么还不来?"甲听到这话不高兴了，心想："看来我是不该来的?"于是就告辞走了。科长很后悔自己说错了话，连忙摆手对乙、丙解释说："你看，不该走的怎么走了呢?"乙心想："原来该走的是我呀。"于是，借口家里有事也走了。这时候，丙对他说："科长，你真不会说话，把大家都气走了。"那人辩解说："你看，夫人们一个也没到，我说的又不是他俩。"丙一听，心想："这里只剩我一个人了，原来是说我啊!"一转身也生气地走了。

人与人的交往，就是一个反复沟通的过程，沟通好了，就容易建立起良好的人际关系；沟通不好，就会闹出笑话。沟通作为一个重要的人际交往技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。可以说，人际矛盾产生的原因，大多数都可归咎于沟通不够。

任务四　熟悉现代礼仪的作用

（一）追求事业成功的手段

有的礼仪形式看似简单，只不过是一个微笑，一声道谢，一种举手之劳，但这不起眼的表现，就可能成为我们立身处世的法宝。通过学习礼仪，可以提高自身的道德修养和文明程度，更好地显示自身的优雅风度和良好形象。一个彬彬有礼、谈吐高雅的人，在其人生道路上将会如沐春风，受到人们的尊敬和赞扬，给别人、给社会带去温暖和欢乐。同时也会促进自我事业的成功和发展。

（二）打开交际大门的钥匙

一个人如果能懂得并且运用不同场合的礼仪知识，就能够更容易地与交际对象打成一片，使他们倍感亲切自然，感受到你对他们的熟悉、理解和尊重，从而把你当成自己人，乐于接纳和接近你。礼仪本身作为人际关系的一把特殊钥匙，能够较轻易地打开各种交际活动的大门。无论是不是在其他人的视觉下，都能做一个有素养的人，这点非常重要。

【案例分析】

一次别开生面的面试

北京有一家外资企业准备招收几名员工，对学历、外语、身高、相貌的要求都很严格，但薪酬也很高，所以，有很多高素质人才都来应聘。这些年轻人

过五关斩六将，到了最后一关：总经理面试。好多人想这太简单了，只不过是走走过场罢了，十拿九稳了。没想到，这一面试出了问题。一见面，总经理看着手表说："年轻人，很抱歉，我有点急事，要出去10分钟，大家能不能等我一下？"年轻人说："没问题，您去吧，我们等您。"总经理走了，有的年轻人踌躇满志、无关紧要的样子，得意非凡地唠了起来；还有两个人竟围到了总经理的写字台前，只见上面文件一摞，资料一摞。年轻人你看这一摞，我看这一摞，看完了还交换：哎哟，这个好看。只有一个人静静地坐在一旁，看着周围的一切，时而看看自己的手表。

10分钟后，总经理回来了，说："大家等急了吧，可面试已经结束。""没有啊？我们还在等您啊。"总经理说："我不在的这一段时间，你们每个人的表现就是面试。很遗憾，只有一个人被录取了"。总经理指指坐在一旁的小伙子。"因为，本公司从来不录取那些乱翻别人东西的人。"有的人一拍脑门，"哎呀"一声，晃晃头，啥也没说了。有几个人提着包低头静静地走了出来，心中暗暗后悔刚才自己的错误行为。

请同学们参加讨论：这是一种什么形式的考试，这些人员在礼仪方面错在了哪里？

（三）联系人际关系的纽带

人际关系是人们通过交际活动而形成的交际者之间直接的心理关系。人际关系的和谐离不开一定的情感因素，而这一情感因素的最好表达形式就是一种符合规范的礼仪。比如，作为子女，上学前向父母打个招呼；作为同事，上班见面热情地问个好；作为室友，离开寝室时道一声"再见"；这种看似细小的礼节形式，会像一条美丽的纽带，把自己同交际对方紧密地联系在一起，形成人际关系的人性化的美丽风景线。

礼仪在交流中的重要性越来越突出，因为只有讲究礼仪，共同用礼仪来规范彼此的交际活动，才能更好地表达对对方的尊重之情，增进相互间的了解和友谊。如果不讲究礼仪，即使你心里再尊重对方，想得到对方的好感，也不一定会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解，一般都是从礼仪开始的，因此，必须遵守礼仪的规则和方式。人们常常有意无意地由他人对礼仪的履行程度，以及自己的感受来分析和判断对方的心态、情感和意向，从而产生一定的情绪、体验，增加好感，或者产生排斥，心生不快。讲究礼仪，可以唤起人们的沟通欲望，建立好感和信任，进而形成和谐良好的人际关系，促进交际的成功。

【名人风范】

外交官的任命

多日来，美国第25任总统威廉·麦金利，一直为任命一个重要的外交职务

而犯难。他要在两个同样有才干的候选人中选出一个。然而始终举棋不定，难以拍板，原因是其中有一个人他一直确认不下来。那天，他突然回忆起一件事，此事竟然如此清晰地浮现在眼前：那是好多年前一个风雨交加的夜晚，他搭乘一辆市内有轨电车，坐在后排的一个位子上，电车停在下一站，上来一位老妇人，提着一个沉重的篮子，孤零零地站在车厢的过道上。老妇人对面坐着一位具有绅士风度的男子，该男子举着报纸将脸挡住，故意装着没看见。总统站起来，沿着过道走去，提起那沉甸甸的篮子，把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸庞深深地印入了脑海。这男人不正是两位候选人中的一位吗？总统果断地做出决定：取消该人的任命资格，而另一位则理所当然地成了外交官。

这位候选人永远不会知道，就是这一点点的自利行为，或者说缺少那么一点点的仁慈之心，毁坏了他良好的形象，因此，失去了他一生雄心勃勃、梦想得到的东西。

（四）良好社会秩序的基石

人是社会性的，需要团体生活。所以，在社会生活中，必须有正常的社会秩序。可以说，社会的良好运行与稳定、社会秩序的井然有序、人际关系的协调融洽、家庭邻里的和睦安宁，都少不了人们共同遵守礼仪的规范和要求。正是因为礼仪有规范和维护的功能，人人都应自觉遵守礼仪规范，并逐步形成良好的社会风尚和道德习惯，从而形成一种十分强大的道德力量，保证社会正常的生产和生活秩序。

（五）社会发展的助力器

在现代社会中，人们常常把礼仪看作一个民族、一个企业精神面貌和凝聚力的体现。学习礼仪、遵守礼仪、推广礼仪，可以净化社会风气，提高个人综合素质，提升企业整体形象，促进全社会精神风貌的改变，以推动一个国家的精神文明建设，促进社会和谐与发展。

【百姓趣事】

谦虚也有错的时候

一位英国老妇人到中国游览观光，对接待她们的导游小姐评价颇高，认为她不仅服务态度好，而且语言表达水平也很高，便真诚地夸奖导游小姐说：“很高兴能来中国旅游，很高兴能得到你的服务，你的英语讲得好极了。”导游小姐马上谦虚地回应说：“我的英语讲得不好。”英国老妇一听生气了，“英语是我的母语，难道我听不出来你英语讲得好不好？”老妇生气的原因，无疑是导游小姐忽视东西方礼仪的差异所致，西方人讲究一是一，二是二；而东方人讲究的是

谦虚，凡事不张扬。

项目二　了解礼仪的起源与特征

【案例导入】

程 门 立 雪

这个故事，说的是宋代学者杨时和游酢向程颢和程颐拜师求教的事。程颢和程颐是洛阳伊川人，同是宋代著名的理学家。程颢和程颐学说，后来被朱熹继承和发展，世称“程朱学派”。杨时、游酢向程颢和程颐求学，非常恭敬。他们原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已四十岁，而且已考上了进士，然而，他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。相传，一日杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，正遇上这位老先生闭目养神，坐着假睡。程颐明知有两个客人来了，他仍不言不动，不予理睬。杨时和游酢怕打扰先生休息，只好恭恭敬敬，肃然侍立，一声不吭地等候他睁开眼来。如此等了好半天，程颐才如梦初醒，见了杨时和游酢，装作一惊，说道：“啊！啊！贤辈早在此乎！”意思是“你们两个还在这儿没走啊”。那天正是冬季很冷的一天，不知什么时候，开始下起雪来。门外积雪，有一尺多深。这个故事就叫“程门立雪”，在宋代读书人中流传很广，后来形容尊敬老师，诚恳求教，人们就往往引用这个典故和这句成语。

任务一　了解我国礼仪的起源

（一）起源时期（公元前21世纪、夏朝之前）

礼仪起源于原始社会时期。可以说，有了人类的出现，就有了“礼”。在原始社会的旧石器时期就出现了早期礼仪的萌芽，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，而且开始从事农耕和畜牧。为了适应当时的自然环境，人类不得不以群居的形式相互依存，人类面临着的内部关系必须妥善处理。这样的群居性“规定”，使得人与人之间既相互依赖又相互制约。在群居生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护这个大家庭向前发展的社会秩序。因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的“礼”。

在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，在原始社会中晚期生活在北京周口店的山顶洞人，用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上装扮自己；在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在我国发现最早的葬仪。进入新石器时代后，在当今西安附近的半坡遗址中，发

现了距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份也有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，有关半坡遗址和姜寨遗址的资料显示，那个时代人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上边，晚辈坐下边；男子坐左边，女子坐右边，他们用两根中柱把主室分为两个半边，左边中柱是男柱，右边中柱是女柱。可以说，至今所用的“男左女右”就是从那个时代留传下来的。男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。现在这种礼仪在我国纳西族中仍然传承着。

（二）礼仪形成及变革时期（公元前 21 世纪—公元前 221 年）

1. 礼仪形成阶段

大约公元前 21 世纪至公元前 771 年，人类进入了青铜时代。由于金属工具的使用，农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶，在各自的部落中，生活财富除消费外有了剩余，并逐渐集中在少数人手里，因而出现了统治者，出现了阶级对立，原始社会由此解体。公元前 15 世纪，中国开始从原始社会末期向早期奴隶社会过渡，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象，神学活动开始升温。人们猜想，照耀着大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，人们敬畏“天神”和祭祀“天神”。礼的繁体字“禮”，所表示的含义就是左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪，活跃在殷墟的殷人，建造了中国第一个古都（现河南安阳的殷都）。而他们在婚礼习俗上的建树被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。此时期出现了历史上对中国礼仪形成和发展颇有影响的《周礼》一书。《周礼》又名《周官》，相传作者为西周政治家周武王之弟周公旦。

图 1-1 《周礼》

《周礼》（见图 1-1）全面介绍了周朝制度，是中国流传至今的第一部礼仪专著，后经整理，成为我国古代唯一的一部详细叙述政治和经济制度的典籍，构建了一个理想社会的图景。《周礼》原有六篇，详细介绍六类官员的名称及其职权，现存五篇。第六篇用《考工记》作为弥补。六官分别以春、夏、秋、冬四季为代表，外加天与地。其中，天官主管官事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要组成部分。吉礼指祭祀的典礼；凶礼主要指丧葬礼仪；宾礼指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间会盟等礼节；军礼主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。概括起来讲，《周礼》的内容应该包括礼义、礼仪或礼节、礼俗三个层面。

再细划分，礼义是抽象的礼的道德准则，礼仪或礼节是具体的礼乐制度，

即“五礼”。细分之有所谓“经礼三百，曲礼三千”之说。真可谓“繁文缛礼”，大而至于政治、军事，小而至于衣冠、陈设，无不有仪。这些礼仪都是本着忠、孝、信、义等准则推衍而来，目的是为了“明贵贱，辨等列，顺少长”。礼俗即周人的社会风俗与道德习惯，它较礼节更细且繁，只是并无硬性规定。就主次而言，礼仪、礼节、礼俗是从属于礼义的，因为礼的根本目标是维护周王朝的统治，这才是其本质所在。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。可以想象，我们的祖先早就把礼仪归纳得如此系统和细致。

2. 礼仪变革阶段

春秋战国时期是我国从奴隶社会向封建社会转型的时期，在此期间，先后涌现了孔子、孟子、荀子等思想巨人，从而进一步发展和革新了中国的礼仪理论。

孔子（公元前551—公元前479年，见图1-2）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破了社会上贵族垄断教育的局面，这在中国教育史上是前无古人的。他编订的《仪礼》一书，详细记录了战国以前贵族人生活的各种礼节仪式，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。孔子认为，“不学礼，无以立。”（《论语·季氏篇》）“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”（《论语·雍也》）他要求人们用道德规范来约束自己的言行，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”（《论语·颜渊》）他倡导的“仁者爱人”，就是强调人与人之间要有同情心，要互相关心，要彼此尊重。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质、功能，把礼仪理论提高到了一个新的高度。

图1-2　孔子

【课外阅读】

《仪礼》

《仪礼》(见图1-3）共十七篇，即士冠礼、士昏礼、士相见礼、乡饮酒礼、乡射礼、燕礼、大射礼、聘礼、公食大夫礼、觐礼、丧服礼、士丧礼、既夕礼、士虞礼、特牲馈食礼、少牢馈食礼、有司彻。各篇所包含的礼仪内容，属于冠、昏、乡、射、朝、聘、丧、祭八类，其中冠、昏、丧、祭是人生经历的礼节；乡、射、朝、聘是贵族间社交或进行国事活动的仪式。比如冠礼，就是由远古氏族制时期的成丁礼变化而来的。杨宽在《冠礼新探》中说：“成丁礼也叫入社式，是氏族公社中男女青年进入成年阶段必经的仪式。按照当时的习惯，

图1-3　《仪礼》

男女青年随着成熟期的到来，需要在连续几年内，受到一定程序的训练，使其具有必要的知识技能和坚强的毅力，具备充当正式成员的条件。如果训练被认为合格，成年后便可参与成丁礼，成为正式成员，得到成员应有的氏族权利，如参加氏族会议、选举和罢免酋长等；还必须履行成员应尽的义务，如参加主要的劳动生产和保卫本部落的战斗等。”到了奴隶制社会，冠礼成为贵族在本族中举行的“成丁礼”。贵族袭用了传统的形式，而赋予了新的内容，举行这种冠礼的目的是：巩固贵族组织，加强宗法制度，从而有利于对人民的统治。成员们的权利和义务也都以此为中心。这和氏族公社成丁礼有着本质的不同。而实行这些礼仪的主体，则不仅有士阶层，还包括卿大夫、诸侯直到天子。可见，《仪礼》一书既保留了西周礼制的痕迹，也基本上反映了春秋时代的礼乐制度，记录了战国以前贵族人生活的各种礼节仪式，可谓是战国以前贵族人生活的一面镜子。

《仪礼》一书形诸文字是在东周时期，是儒家传习最早的一部书。而其中所记录的礼仪活动，在成书以前早就有了。这些繁缛的登降之礼、趋详之节，不是孔子凭空编造的，而是他采辑周鲁各国即将失传的礼仪而加以整理记录的。宋代学者朱熹说：“《仪礼》不是古人预作一书如此，初间只是以义起，渐渐相袭行得好，只管巧，至于情文极细密周致处，圣人见此意思好，故录以成书。”这话是相当精辟圆通的。朱熹这段话的中心意思是：《仪礼》中记载的礼仪的具体细节，早在成书以前就有了，经过长期行用，逐渐充实完善而定型，后来才整理成书。也就是说，《仪礼》一书所反映的礼节形式，不仅有东周时代周鲁各国的，也含有更早一些时候的。因为礼仪也好，礼俗也罢，都有很大的因袭性。比如跪拜礼节，它起源于原始社会，盛行于奴隶社会、封建社会，而它并没有随封建社会的结束而绝迹。

孟子（约公元前372—公元前289年，见图1-4）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”“仁政”的学说和民贵君轻学说，主张“以德服人”。在道德修养方面，他主张“舍生而取义”（《孟子·告于上》），讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前298—公元前238年，见图1-5）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”（《荀子·富国》）。荀子指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。”（《荀子·大略》）。荀子首先提出不仅要有礼治，还要有法治，只有尊崇礼，同时法制完备，国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响，倡导学而至善。

图 1-4　孟子

图 1-5　荀子

（三）封建礼仪的形成强化和衰落时期（公元前 221 年—1911 年）

这一时期（从秦、汉到清末），是以儒学为基础的封建礼仪的形成、强化和衰落时期。

西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉著名的思想家董仲舒（公元前 179—公元前 104 年）把封建专制制度的理论系统化，提出“唯天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说（《汉书·董仲舒传》）。他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲。”“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。董仲舒建议方教化，正万民。所以，他主张在同都建立太学，在县邑设立县学、乡学，用“仁”来教育人民，用“义”来感化人民，用“礼”来节制人民。在这里，董仲舒把“礼”作为节制人民行为的规范。

董仲舒和先秦儒家一样，用“广”和“义”作为礼仪道德的善恶标准，但他对“仁义”做了改造，提出“正其谊（义）不谋共利，明其道不计其功”的主张。这里的“义”和“道”都是指封建统治阶级的整体利益。所以，能够“正其义”，则“虽贫能自安”，如果不能“正其义”，则“虽富莫能自安”。也就是要求人们放弃个人“功和利”，服从地主阶级的整体“道”和“义”。董仲舒认为这才是礼仪和道德的最高标准。

《礼记》是西汉武、宣时代礼学家戴圣编撰的，共四十九篇。《礼记》是对礼学阐述最为精彩完备的名著。它包含了从孔子到孟子、荀子各家各派的礼仪论著，这些礼仪论著大多数写就于春秋战国时代，并记录了大量孔子言论或其弟子对孔子思想真谛的发挥，内容相当丰富。其中，包含有古代礼制和当时社会生活情景的内容，增添了《仪礼》中缺失的逸礼，如奔丧、投壶礼等也有专篇阐释。《礼记》尤其重视丧祭，因为丧、祭二礼，集中反映了当时的社会结构、各项制度和观念形态。如记录丧制、丧事、丧服的有《曾子问》《丧服小记》《杂记》《丧大记》《奔丧》《问丧》《服问》《间传》《三年问》《丧服四制》等；论述

祭祀的有《祭法》《祭义》《祭统》等。这些篇章既注意阐释礼之数，对《仪礼》部分内容加以详细的补充说明，更诠释了“礼之义”，对诸礼的精神实质和用礼之目的加以阐述，为我们了解儒家的礼学思想提供了更多依据。

上至治国方略，下至家庭准则，在《礼记》中都有专门的篇章论述。例如，有记载古代封国、爵禄、职官、巡守、刑罚、养老、学校等制度的《王制》；有讲述古代风俗的《曲礼》；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》；有论述师生关系的《学记》；还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等，内容极为丰富，包括社会观、人生哲学、政治理想、礼治思想、心理教育、音乐、天文、考据等。其中，许多篇章体现出宗法制度的原则和精神，堪称集上古礼仪之大成，是上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，也是封建时代礼仪的主要源泉。

到了宋代，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颐兄弟和朱熹是主要代表。宋代礼仪发展的另一个特点是家庭礼仪研究硕果累累。在大量家庭礼仪著作中，以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光（1019—1086 年）的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹（1130—1200 年）的《朱子家礼》最为著名。

明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如，清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，轻则一跪三叩，重则三跪九叩（《大清会典》）。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，代替不合时宜的打千礼等。

【时空穿越】

中国古典孝道四则

1. 忠孝双全（图 1-6）

明朝湖南道川守将沈至绪，有一个独生女儿，名叫沈云英。自小聪明好学，跟父亲学得一身好武艺。其父率兵迎敌死在战场上。当时，沈云英才十七岁，她登上高处大声呼曰：“我虽然是一个小女子，为完成父亲守城的遗志，我要决一死战。希望全体军民保卫家乡。”大家深受感动，发誓要夺回失地。经拼杀，很快解除了包围，取得了胜利。沈云英找到父亲的尸体，大声痛哭，全体军民都穿上孝服，参加了葬礼。朝廷下令追封沈至绪为副总兵，并任命沈云英为游击将

图 1-6　忠孝双全沈云英

军，继续守卫道州府。后来人们为她建了一座忠孝双全的纪念祠。有诗颂曰：异军攻城围义兵，娥眉汗马解围城；父仇围难两湔雪，千古流芳忠孝名。

2. 望云思亲（图 1-7）

唐朝有一位叫狄仁杰的人，从小家庭贫困，勤奋好学，后来做了丞相。他为官清廉，秉政以仁，朝野上下都很尊敬他。他的一个同僚，奉诏出使边疆之际，母亲得了重病，如果这样离去，无法在身边侍候，心中非常悲痛。狄仁杰知道他的痛苦心情之后，特地奏请皇上代其出使。有一天狄仁杰出外巡视，途经太行山，他登上山顶向下看着云，对他的随从说："我的亲人就住在白云底下。"徘徊了很久，也没有离去，禁不住流出了思亲之泪。有诗颂曰：朝夕思亲伤志神，登山望母泪流频；身居相国犹怀孝，不愧奉臣不愧民。

3. 上书救父（图 1-8）

汉文帝时，有一位叫淳于意的人，拜齐国著名医师杨庆为师，学得一手高超的医术，曾经做过齐国的仓令。老师去世以后，他弃官行医。因为个性刚直，行医的时候，得罪了一位有权势的人，导致后来自己遭受陷害，被押往京城治罪。他的女儿名叫缇萦，虽然是一位弱小女子，然而不辞劳苦，长途跋涉一同前往长安向皇帝诉冤。她陈述了肉刑的害处，并说明了父亲做官时清廉爱民，行医时施仁济世，现在确实是遭人诬害。她表示愿意替父受刑。汉文帝被缇萦的孝心深深感动，赦免了她的父亲，并且下诏书废除了肉刑。有诗颂曰：随父赴京历苦辛，上书意切动机定；诏书特赦成其孝，又废肉刑惠后人。

图 1-7　望云思亲

图 1-8　上书救父

4. 彩衣养亲（见图 1-9）

唐朝有个姓杨的人，家贫如洗，但十分孝道，靠行乞赡养其父母。故人们叫他杨乞。他所讨食物，都带回家中献给双亲。父母没有尝过，他虽然饥饿也不肯先尝。如有酒时，就跪下捧给父母，等父母接过杯子他即起来唱歌跳舞，就像小孩子一样，使父母快乐。有人怜悯

图 1-9　彩衣（行乞）养亲

他穷困，劝他给人家打工，用所得收入养亲。杨乞答道："父母年迈，若为人家打工，离家太远，就不能及时奉侍他们。"听的人感到他真是个孝子。后来父母去世了，他又乞讨棺木安葬。每逢初一、十五，就拿着食物去墓前哭祭。有诗赞曰：乞酒奉亲尽礼仪，高歌跳舞学娇姿；娱亲精彩引欢笑，满室春风不断吹。

（四）现代礼仪时期（1911 年至今）

这一时期，大约从民国初期到现在，是中国现代礼仪的形成时期。这一时期经历了两个阶段。

半封建半殖民地社会阶段。1911 年年末，清王朝解体，孙中山先生（1866—1925 年）于 1912 年 1 月 1 日在南京出任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。对上层人士的服装进行了变革，随即盛行了很久的中山装出炉。民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，并逐渐普及到民间。20 世纪三四十年代，中国共产党领导的地区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

新中国成立后至今。新型人际关系随着社会主义制度的建立而确立，标志着中国的礼学和礼仪进入一个崭新的历史时期。这一时期，礼仪的发展大致可以分为三个阶段：

1. 礼仪革新阶段（1949—1966 年）

这一时期是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。《中华人民共和国婚姻法》的诞生，标志着党和国家对人权的重视。该法不仅摒弃了昔日束缚人们的"神权天命""愚忠愚孝"的思想，更重要的是打破了严重束缚妇女的"三从四德"等封建礼教，确立了男女平等的新型社会关系和同志式的合作互助关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，则得到继承和发扬。从小学到中学，红领巾教育、社会主义好教育广泛开展。

2. 礼仪衰退阶段（1966—1976 年）

此阶段是"文化大革命"十年，国家各行各业遭受了难以弥补的严重损失，"国民经济衰退到了崩溃的边缘。"包括仁孝谦恭、诚实守信等在内的传统美德受到了巨大的冲击，许多优良的传统礼仪更被当作"封、资、修"的行为和思想横加批判。

3. 礼仪复兴阶段（1978 年至今）

1978 年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台。礼仪专业教育进入学校，行业的岗位礼仪培训日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代

交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而出，《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

【百姓趣事】

迟来的祝福

张琦在国外一家大公司任秘书一职，老板是一个事情特别多的人，所以她每天都很忙。这天，公司召开新闻发布会，张琦忙到晚上才回到宿舍，一下子想到今天是妈妈的生日，可她却忘了打电话，此时已是深夜 12 点了。她想，现在打电话一定会打扰妈妈休息，可今天又是妈妈的生日，怎么办？第二天清晨，她给妈妈发了一条短信“二老安康记心上，只因工作特别忙；夜电恐惊双亲梦，故迟祝福请原谅。”

任务二　掌握礼仪的特征

礼仪虽然与很多学科都有着密切联系，但它作为人的行为规范，也有着自身的特征，主要表现在以下几个方面：

（一）社会共同性

每个人都是社会的人，这是人的基本属性，有人类活动就必定有交际活动存在。只要人类存在着交际活动，就需要有相应的礼仪来表达彼此之间的尊重和友好。因而，尽管各个国家、各个地区人们种族、民族、生活方式都有所不同，但对于礼仪的需要却是共同的。此外，尽管各国、各地礼仪的具体内容有所不同，但都具有一定的共同之处，如敬老爱幼、真诚守信等。这是因为礼仪是文明社会的产物，有其道德要求，而人们对于道德方面的要求有很多都是一致的。

（二）行为规范性

礼仪本身是人类社会生活的行为规范。它在人们长期的社会实践中形成，并且以风俗、习俗和传统等相对固定的方式保存下来，约束着人们的行为举止，是人们普遍遵循的习惯行为模式。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须无条件地遵守礼仪规范。如果一个人不按照社会通行的礼仪规范去做，而“独家创造”自己的“礼仪行为”，那么，其行为必然令很多交往对象难以接受。轻则会使自己陷入尴尬境地，重则会伤害到其他人的感情。例如，一个人在与他人握手时如果不按照礼仪要求去做，边握手边左顾右盼，就会令对方心情不悦。再如，已婚男士把戒指戴在食指一定会被误以为还是单身，从而容易给自己和他人带来不必要的干扰和麻烦。

当然，礼仪的规范性要受到礼仪环境的制约，不能一概而论。如在很多欧美国家，男士可以用拥抱礼来对有普通关系的女士表示热情、友好或感谢，但是在阿拉伯国家这样做则是极其失礼的。

（三）背景差异性

礼仪的形式和内容都是由文化决定的。不同的文化背景产生不同的礼仪文化。由于各个国家、地区和民族的文化传统、宗教信仰、地理环境、交通条件普遍存在着差异，礼仪也就具有了差异性。例如，中国人请客吃饭习惯说没有什么好菜以示谦虚；如果桌子上的食物被客人全部吃光会使主人很没面子，因为这意味着主人准备的饭菜不够；但是西方人请客时，主人习惯自己先称赞食物的精美，而且以菜肴被客人一扫而光为荣，因为那说明菜肴味道极好，符合客人口味。

【知识窗】

东西方饮食差异

对比注重“味道”的中国饮食，西方秉持的是一种理性饮食观念。无论食物的色、香、味、形如何，营养一定要得到保证，讲究一天要摄取多少热量、维生素、蛋白质等。即便口味千篇一律，也一定要吃下去，因为有营养。这一饮食观念同西方整个哲学体系是相适应的。形而上学是西方哲学的主要特点。西方哲学所研究的对象为事物之理，事物之理常为形上学理，形上学理互相连贯，便结成形上哲学。这一哲学给西方文化带来了生机，使之在自然科学、心理学、方法论上实现了突飞猛进的发展。但在另一些方面，这种哲学主张大大地起了阻碍作用，如饮食文化。在宴席上，可以讲究餐具，讲究用料，讲究服务，讲究菜之原料的形、色方面的搭配，但不管怎么豪华高档，从洛杉矶到纽约，牛排都只有一种味道，无艺术可言。作为菜肴，鸡就是鸡，牛排就是牛排，纵然有搭配，那也是在盘中进行的，一盘“法式羊排”，一边放土豆泥，旁倚羊排，另一边配煮青豆，加几片番茄便成。色彩上对比鲜明，但在滋味上各种原料互不相干、调和，各是各的味，简单明了。

西式饮宴上，食品和酒尽管非常重要，但实际上那是作为陪衬。宴会的核心在于交谊，通过与邻座客人之间的交谈，达到交谊的目的。如果将宴会的交谊性与舞蹈相类比，那么可以说，中式宴席好比是集体舞，而西式宴会好比是男女的交谊舞。由此可见，中式宴会和西式宴会交谊的目的都很明显，只不过中式宴会更多地体现全席的交谊，而西式宴会多体现相邻宾客之间的交谊。与中国饮食方式的差异更为明显的是西方流行的自助餐。此法是：将所有食物一一陈列出来，大家各取所需，不必固定在位子上吃，走动自由，这种方式便于个人之间的情感交流，不必将所有的话摆在桌面上，也表现了西方人对个性、

对自我的尊重这一特点。因此，总的来说，中餐更注重食品间的“渗透”，即味道的搭配和匀称；相比而言，西餐更注重食品的“齐全”，即保证营养的搭配和匀称。

礼仪的差异性除了地域差异外，还表现在礼仪的等级差别上。礼仪规范要求对不同身份地位的对象采用不同的礼仪形式。身份地位高的人一般会受到较高规格的礼仪相待，而身份地位低的人所受到的礼仪相待则相对来说低一些。如师生相遇时，学生应向老师行鞠躬礼，而老师对学生则不必以鞠躬礼相还，只要向学生微笑致意并问候就可以了。

（四）公德约束性

礼仪是有其道德内涵的。虽然它没有法律那样的强制后盾，不能要求人们必须去遵守礼仪规范，但是公德舆论可以对礼仪起到不可忽视的维护作用。例如，一个身体健康的年轻人在公交车上不为年老体弱者让座，虽没有触犯法律，却会受到公德舆论的谴责。由于每个人都希望在社会上得到他人的肯定，因而相当一部分人会由于个人形象方面的考虑，而自觉地按照礼仪的要求去做。这就是礼仪的公德约束性的表现。

（五）漫长延续性

礼仪是在漫长的社会发展过程中逐渐形成的。任何国家的当代礼仪都是在其本国古代礼仪的基础之上，继承并发展起来的。一旦形成，通常会长期沿袭下来并经久不衰。因此，礼仪具有一定的稳定性和延续性，不是一朝一夕就可以改变的。例如，我国从古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等，反映民族传统的礼仪形式，都是一代一代流传下来并且不断发扬光大。即使是社会发生重大变革，旧的礼仪形式也会持续一段时间。例如，跪拜礼历经了奴隶社会、封建社会等不同的社会形态。直到今天，仍会被一些人在特别的庄重场合使用。正是因为礼仪具有这种延续性，各个国家和地区的礼仪才有了自己的特色。因而，我们对于礼仪遗产的正确态度应该是有扬弃、有继承、有发展。

【穿越时空】

兄 弟 争 孝

清朝时，长江口外的崇明岛上，有吴氏四兄弟，小时候因家境贫困，父母不得已把他们卖给富家为童仆，以求一条生路。他们长大后，个个勤奋节俭，赎出卖身契，回到家乡，合力盖起房舍并各自娶妻成家。这时，他们已理解当日父母之苦心，故争相供养父母，以示不忘生育之恩。开始认定每家供养一月。后来，贤惠孝顺的妯娌们认为隔三个月才能轮到供养，时间太长了，故改为每家供养一日。以后又改为自老大起每人供养一餐，依次排下。每隔五天，全家四房老少合聚一起，共烹佳肴，奉养父母。席上子孙、儿媳争相端菜敬酒，百

般孝顺，真是合家欢乐乐陶陶。二位老人安享天年，福寿近百岁，无病而终。有诗颂曰：父母育恩深似渊，不尤被鬻孝犹虔；弟兄争奉酒甘旨，纯孝妯娌浑归贤。

（六）审美融合性

礼仪作为一门规范性很强的行为学科，其表现形式具有非常高的审美品位。并且，这种审美品位是立体的、全方位的，包括物质和精神两个方面，有视觉、嗅觉、听觉甚至于感觉等多方面的审美要求，具有广泛而深层的融合性。要使礼仪学的这种审美融合性得以充分展示，需要人们尽可能多地学习和吸纳与之相关的文化知识，以提高自身的礼仪修养，并在运用礼仪时显得更加得心应手。

礼仪作为一种社会行为，具有非常丰富的文化内涵，是理性行为人的全部文化修养，往往是自幼接受的多方面的教育，以及在工作和生活中日积月累的知识外在体现。人们在日常交际中表现出的潇洒风度、优雅举止、得体谈吐，实质上都是多种文化知识，尤其是哲学、历史、伦理学、文学、艺术、美学和语言学等综合作用的结果。虽是一种外在的职业形象，却能直接反映一个人的内在素养。因此，人们在学习礼仪时，切忌仅凭借外在的形态训练，单从仪容仪表、行为举止、体味气息等外形上生硬地模仿，这样会有些成效但作用不大，并会给人留下扭捏作态、矫揉造作的不良印象。要想全面提高自己的礼仪水平，更重要的是通过持之以恒的学习，培养自身内在优良的综合素质，正所谓“慧于中而秀于外”。

（七）礼仪与其他学科的关系

礼仪作为一门专项研究人的社会学科，是在广泛吸收其他学科的成果，充实、完善自身的基础上综合而成的。它与公共关系学、民俗学、传播学、伦理学、心理学以及社会学等许多人文社会学科有着密切联系的彼此互补关系。

（1）与公共关系学的关系：礼仪是处理公共关系的一种重要的技术手段或行为艺术。

（2）与民俗学的关系：礼出于俗，礼化为俗。故礼仪有时又称为礼俗，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

（3）与传播学的关系：礼仪与传播学的关系是互相依存、相互渗透，密不可分的。

（4）与美学的关系：有礼则雅，礼仪是人心灵美的必然外化，人际交往活动只要符合礼仪，其形式一定是美的，而礼仪活动是否完善，是否体现了形式美，则必须以美作为衡量标尺。

（5）与伦理学的关系：伦理学是礼仪的基础，礼仪则是伦理学所提出的道德要求的具体表现形式，是为人处世的行为规范和准则。

（6）与心理学的关系：人是各种活动的主体，只有掌握人的心理活动，

才能更好地理解人、尊重人，才能更好地针对人们不同的交际动机运用礼仪。

（7）与社会学的关系：运用礼仪最多的交际活动，恰恰是社会学的重要研究对象之一，而研究社会活动、社会行为的社会学所提供的一系列成果，必然有助于礼仪主体所关注的交际活动的成功。

【名人名言】

夫君子之行，静以修身，俭以养德，非淡泊无以明志，非宁静无以致远。——诸葛亮

【穿越时空】

色　　难

一天，子夏问孔子，“先生，何为孝顺?”孔子回答：“色难。”子夏摇头不明其意。孔子说：尽孝最难做的是“色难”，即子孙对父母老人能经常保持和颜悦色才是难能可贵的真“孝”。意思是孝既要物质赡养，更需精神慰藉；不仅是老人生病时能够送医侍药，而且要不厌其烦并和颜悦色。父母老人即使有错，也要婉转地规劝；他们若不听从，仍要恭敬；内心忧虑，却不怨恨。父母老人为子孙操劳一生，难免迟钝、老化、多病，甚至固执、唠叨，不讲卫生，更需要理解体贴，拿出父母当年抚育婴儿那样的耐心和细致来回报他们。所以，在孝顺方面，儿女的脸色是非常重要的。

任务三　掌握礼仪的与时俱进

（一）时尚礼仪

任何社会行为都要受到时代因素的影响，礼仪也不例外，它总是随着时代的发展而不断变化，所以时尚礼仪出现了。时尚礼仪也就是与时俱进的礼仪，同时兼具知识性、趣味性、哲理性和可操作性的礼仪，也就是把古代礼仪中好的精华留下来，把国际礼仪中一些优良的部分也拿过来，然后融入中国元素，形成我们自己的时尚礼仪。例如，我国古时妇女社会地位较低，男尊女卑，人们拜见长辈或平辈的时候都要先问候男人，然后问候女人，有些场合或活动女人是不能参加的，如果反其道而行之，就会被视为不守规矩，有的竟为此失去生命。随着中国步入现代社会，西方文化对我们的影响日益加深，女性优先原则得到了广泛认可。现在社交场合都是先问候女性，然后再问候男宾。因而，礼仪必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范，确立新型的人际关系，并且在实践中不断地更新其内容，改变其形式。

（二）礼仪的大浪淘沙

现代礼仪学由于其涵盖了古礼的渊源与概念、特性与构成、功能与作用、

规律与原则、规范与技巧等内容，因此，它实际上是超越了古代礼仪学的研究范围，并在扬弃古代广义礼学的基础上，将礼仪的理论探讨与实践检验有机地结合在一起的一门新兴的人文应用学科。

新中国成立以后，传统文化中优秀的礼仪部分被继承下来，废除了一些烦琐的、显示等级差别和具有封建迷信色彩的礼仪，这叫“去伪存真”。如君臣之间的跪拜礼、上下级之间的祭奠天地等仪式，都被新的形式所取代。新的礼仪随时代的发展应运而生，如接待、拜访、握手、介绍、舞会、营销、求职应聘等。这些礼仪都带有浓厚的时代特色，并融洽了社会上人与人之间的亲密关系。

然而，近些年来，伴随着改革开放，大浪淘沙，我国传统的礼仪也受到一些不良因素的冲击，一些优秀的东西在变革的时代中有所流失。例如，尊老爱幼的传统美德在一些缺乏道德与修养的人那里全然没有了；有的年轻人见到长者甚至连招呼也不打；追求个性张扬带来的是不分时间、不分场合，随处可见的是对礼仪的不屑。如音乐会上，手机响成一片；教室、图书馆随处可见打赤脚、拖鞋散落的现象；本来可以缩短的距离被冷漠的表情拉远；更可悲者，救命恩人反遭被救人讹诈……太多太多的无礼行为使人痛心，使人做事时缺少了勇气而增加了更多的思虑，太多太多的无礼言语使人迫切意识到礼仪的缺失，直接影响了人们之间的交往，影响了社会秩序的稳定，乃至影响整个社会良好风气的形成和好转。改革开放以来，中西方交往日益密切，经济的发展、商业的兴旺，使人们更加感受到礼仪的重要性。

有一篇文章，讲述的是一个中国女青年刚到美国时，每次过马路都急匆匆地抢着过路口，可每次都是美国司机提前把车停下来微笑着看她过路口。一次、两次，再看看周围的人，她再也不好意思了，反而从这种礼仪中感受到了对方的优雅，从此改掉了抢过路口的习惯。西方礼仪中，握手、喝咖啡、佩戴胸花、举行鸡尾酒会等礼节仪式，我们虽然已经吸收了，但这些礼节仪式背后的那份文化所包含的道德、人品、个人修养、知识积累等众多内涵，还是需要我们进一步了解和学习。

任务四　认知政治、经济对礼仪的制约

礼仪的发展表现了历史发展的趋势，同时，礼仪也受到政治、经济条件的制约。礼仪的政治色彩，是由它的文化本质决定的。

（一）礼仪是为政治服务的工具

礼仪为政治服务，是由礼仪的实用性所决定的。同样的礼仪，使用的人不同，其政治目的也可能不同。相反，违背了使用者的初衷，不仅不能达到原有目的，反而会使交往的双方产生误会。

【案例分析】

一个错误的拥抱

20 世纪 60 年代，美国总统约翰逊访问泰国，访问期间一切都很正常。可在告别时，约翰逊采用了得克萨斯州的礼节，紧紧地拥抱了泰国王后。殊不知，在泰国除国王外，任何人是不能触及王后的。这一拥抱的举动使泰国举国哗然，约翰逊也产生了不小的遗憾，成了涉外交往中的典型笑话。

（二）礼仪是一种特殊精神产品

礼仪作为一种精神产品，还表现在它既不能使某人被迫接受，也不能凭国家权力强加于人，尤其在现在的社会，礼仪是人们的一种自觉选择。乘公共汽车，没有人逼你为老弱病残者让座，吃饭时没人强迫你不喷嘴，走路时没人要挟你见了长者“必趋致敬”，你的上司更不会强制你必须对人有礼貌……但是，别人会因为你的表现而对你做出评价。为此，我们需要不断提高自身修养，讲究礼节、礼貌，自觉接受并践行礼仪。

（三）经济基础决定礼仪的取舍和走向

一般来说，生活方式、习俗以及文化水平与经济的发展是同步的。今天，经济飞速发展，人们的生活水平日益提高，人与人之间的交往彰显出新的特点：相识快、交往频率高、交往时间短、交往目的明确，使礼仪带有资讯发达时代的痕迹。在此基础上，要保持人与人之间交往的长久、深入和合作的持续、稳固，仅靠经济利益或法律制度是不行的，还需要带有这个时代特色的礼仪。事实证明，越来越多的企业、团体、个人已经意识到了这一点。

【百姓趣事】

礼仪队风采

三亚学院旅业分院的礼仪队同学(见图 1-10)，经常坚持课后训练并承担着分院的迎宾工作。这些同学不仅是学习上的尖子，而且能积极地投身于火热的校园中，使自己的大学生活丰富多彩。

在昆明青年路上，西南商业大厦门前空地，每天早上 9 点也有一群身穿天蓝色礼仪服的姑娘在指挥的指令下奏响雄壮的迎宾曲，拉开该商场当天销售的序幕。多年来这一情景每天准时出现在西南商业大厦的门前。每每路过这里，见惯不怪的昆明人还是会忍不住停下脚步围观。看到姑娘们排着整齐的队伍离开后，围观的人群才依依不舍地挪动脚步。一步三回头，沉浸在刚逝去的情景中……

是什么让人们如此留恋？是那些熟悉的迎宾曲吗？是那些奏乐的姑娘吗？是，也不全是。更主要的原因还是那着装整齐、规范操作的迎宾仪式吸引了人

图 1-10　三亚学院旅业分院礼仪队部分同学

们，使人们获得视觉和听觉上审美的快感。这就是礼仪从实用到审美的一个例证。这样的例子还有许多。

如今，随着科技的迅猛发展以及东西方政治、经济、文化各种因素的相互渗透，世界各国都非常重视礼仪改革，总的趋势是把其他国家或民族的礼仪进行去粗取精的改造后，赋予本国、本民族的特色。而这些礼仪精粹往往既能正确地反映时代的精神和规范人们的言行，又能在实践中不断更新其内容，改变其形式，从而使礼宾活动更加文明、简洁和实用。

项目三　注重礼仪与职业核心能力的培养

随着科技、经济、社会竞争的日益激烈，传统的教育仅仅培养掌握单一专业技能的教育目标，已经远远不能适应社会的发展和时代的要求。而立足于职业人才的全面发展，加强职业核心能力的培养，已经成为知识经济社会的现实要求和发展趋势。职业核心能力是人们职业生涯中除岗位专业能力外的基本能力，它适用于各种职业，能适应岗位的不断变换，是伴随人终身的关键能力、基础能力和可持续发展能力。在当今社会，职业核心能力的培养具有重要的现实意义。

【案例导入】

醒来的“尊敬”

我们公司的场地构造有点特殊，在进门的玄关旁边有一个座位，因为我是做财务工作的，不用和他们项目组的同事坐在一起，所以玄关旁边的位子就是我的座位。公司几个月前新来了一个大学毕业生，每次进门首先看见我，招呼不打一声，头也不点一下不说，还直瞪瞪看我一眼就走进去了。我怀疑她可能

以为我只是一个前台的阿姨，所以如此不屑一顾。后来过了几天，大概她终于搞清楚我并非是什么接接电话、收收快递的阿姨，而是掌管她每个月工资的“财政大臣”，猛地就开始殷勤了起来，一进门不是刘阿姨就是刘老师叫得山响。可是，我心里的感受却不一样了，即使她现在对我再怎么尊敬，我对她也生不出什么好感来。

【案例解析】

一个新时代大学生，刚进入社会就学会了势利看人？如果真是前台阿姨，是不是她这辈子都不打算和这个人打招呼？新人刚进职场，礼貌很关键，人际关系一定要妥善处理，不能以貌取人或者想当然，要记住地位低下的年长员工同样也是前辈或者长辈。哪怕是打扫卫生的阿姨，如果正好清理到自己的纸篓什么的，不忘记说一声“谢谢”，就会平添自己很多的亲和力和人缘。刚刚毕业的大学生真的是要好好树立自己在公司的第一印象，这可不是闹着玩的。

任务一　探究职业与道德的关系

职场究竟需要什么样的能力？需要什么样的人才，这是众多即将步入职场或已涉入职场却屡受挫折的人们共同面临的困惑。有人说，在工作岗位上成功与否，15%取决于专业技能，而85%取决于人格魅力与人际交往能力，这正是礼仪行为在职业岗位上道德的具体反映。

（一）职业

职业作为谋生的手段，是人们在社会活动中，用专业的技能所从事的不同性质、不同内容、不同形式、不同操作的专门劳动岗位，劳动者为社会承担一定的义务和责任，并获得相应的劳动报酬。职业是社会分工的产物，在商品经济发达的西方国家，职业通常指具有一定专长的社会性工作。它的划分的方式很多，也没有定式，通常以所从事的产业或行业为主，并结合工作特点混合使用。

社会上职业有很多种，“三百六十行，行行出状元”，说的就是职业，或叫作劳动岗位。社会分工是职业分类的依据。在分工体系的每一个环节中，劳动对象、劳动工具以及劳动的支出形式都各有特殊性，这种特殊性决定了各种职业之间的区别。世界各国国情不同，其划分职业的标准有所区别。

【了解知识】

国外职业分类

1. 按脑力劳动和体力劳动的性质、层次进行分类

这种分类方法把工作人员划分为白领工作人员和蓝领工作人员两大类。白

领工作人员包括专业性和技术性的工作（农场以外）的经理和行政管理人员、销售人员、办公室人员。蓝领工作人员包括手工艺及类似的工人、非运输性的技工、运输装置机工人、农场以外的工人、服务性行业工人。这种分类方法明显地表现出职业的等级性。

2. 按心理的个别差异进行分类

这种分类方法是根据美国著名的职业指导专家霍兰创立的“人格—职业”类型匹配理论，把人格类型划分为六种，即现实型、研究型、艺术型、社会型、企业型和常规型。与其相对应的是六种职业类型。

【了解知识】

《中华人民共和国职业分类大典》

《中华人民共和国职业分类大典》将我国职业归为 8 个大类，共 1838 个职业。这部大典是我国第一部具有国家标准性质的职业分类大全，是由原劳动和社会保障部、原国家质量技术监督局、国家统计局联合颁布的。大典参照国际标准职业，从我国实际出发，按照工作性质同一性的基本原则，对我国的社会职业进行了科学划分和归类，全面客观地反映了现阶段我国社会职业结构状况，填补了我国职业分类的一项空白。

这部大典将我国职业归为 8 个大类，66 个中类，413 个小类。8 个大类分别是：第一大类：国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人；第二大类：专业技术人员；第三大类：办事人员和有关人员；第四大类：商业、服务业人员；第五大类：农、林、牧、渔、水利业生产人员；第六大类：生产、运输设备操作人员及有关人员；第七大类：军人；第八大类：不便分类的其他从业人员。

（二）道德

我国古籍中，《杧周礼枠》《杧仪礼枠》《杧礼记枠》等就是最重要的古典礼仪专著。我国古代“礼”的概念，包含着丰富的内容，大体可归结为三个层面：①治理奴隶制、封建制国家的典章制度；②古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；③对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而且其在几千年的历史发展中，已形成了许多有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范及人际交往的礼节仪式和生活准则，并且已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。

道德是指人类生活所特有的由一定的社会经济关系所决定的，以善恶为评价标准，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来评价人的行为，调整人与人、人与社会以及人与自然之间的关系的行为准则和规范的总和，是一定社会、一

定阶级向人们提出的处理个人与个人、个人与社会之间各种关系的一种特殊的行为规范。道德以善恶为标准，调节人与人之间和个人与社会之间的关系；它是依据社会舆论、传统文化和生活习惯来判断一个人的品质，主要依靠人们自觉的内心观念来维持。

【典型案例】

失礼酿苦果

曾经的计算机之王美籍华人王安，20 世纪 50 年代从哈佛大学毕业后便投身于新兴的计算机行业。20 世纪 80 年代中期，王安计算机公司在全球计算机和办公室计算机设备行业中独领风骚，个人资产一度高达 20 亿美元，成为全球第五富翁华人首富进入“美国发明家殿堂”，与爱迪生等发明家齐名。

然而，80 年代后期，王安公司因管理和研发问题而每况愈下。面对 IBM 的竞争，王安只好寻求与英特尔的合作，但英特尔并没有表现出多大的热情，其原因是多年前英特尔的掌门人格鲁夫对王安的一次拜访。当时为了促销英特尔公司的产品，掌门人格鲁夫前往王安办公室，当他将样品放在王安的办公桌上时，王安凭借自己当时的实力，只是瞟去了轻蔑的眼神，这眼神让格鲁夫感到无比羞辱，可无奈只好耐着性子与其交谈。在他们会谈期间，王安频频地接电话，屡屡打断他们的交谈。事后格鲁夫在出差报告中写道“我害怕的是我将被他那深沉的哈欠声所淹没”。

【案例解析】

没想到多年前的一次失礼，使王安失去了挽救公司的一次关键性的机遇，1992 年，王安计算机公司宣布破产。比尔·盖茨曾说：“如果王安能再一次完成其企业的战略转型，世界上可能就没有今天的微软公司，我可能就在一个地方成了一位数学家或是一位律师了。”其实，王安当时的眼神不仅仅是礼仪上的不足，更重要的是一个人除礼仪之外的道德水准在职业上的反映。

【伟人风范】

周恩来总理的敬酒风度㊀

1972 年，美国总统尼克松访华，周总理亲自到机场迎接，并进行了深切的会谈。会谈结果非常明确，中美两国关系解冻，走向新纪元，并签订了中美上

㊀ 参见：纪录片《周恩来外交风云》。

海联合公报。当天晚上，在人民大会堂举行国宴，周总理的礼仪风范征服了尼克松。敬酒的时候，周总理拿着酒杯来到尼克松总统旁边，他站在安全距离位的黄金分割点——45°角位置，端起酒杯对尼克松说：总统阁下，我代表中华人民共和国，你代表美利坚合众国，为了我们中美的友谊天长地久而干杯嘛！开始饮酒，然后一亮杯，就放下他的酒杯。

解析：这一个小小的动作，里面有很多的礼仪风范。先说说手，在社交礼仪场合，手背对人是不礼貌不尊重的；而手心也是不能对人的，因为手心是反对意见，所以手背、手心都不能对人。而周总理是用虎口对人的，敬酒的时候虎口对着他人，虎口代表着文明、友好、尊敬和礼貌。再说说眼神与视线的控场运用，周总理的眼语做得绝妙。眼睛是有语言的，充分表示了人的情感。一般来说，分为平视、弱视、强视、鄙视、环视等，而周总理非常清楚这些。称呼时他用的是平视，怎么看就是怎么交流；而中间他用的是弱视，弱视迷迷蒙蒙，虚无缥缈，把外部的世界收纳到眼帘里面来，因此有个美好的状态。喝完酒他炯炯有神地亮杯，再放下酒杯，他用的是强视，向外放射光芒。

（三）职业道德

职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的，符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是对本职人员在职业活动中行为的要求，又是职业对社会所负的道德责任与义务，是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称，属于自律范围，它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范，又是行业对社会所负的道德责任和义务，是社会道德在职业生活中的具体体现，是在职业生活中处理和协调人与人、个人与社会、人与自然的关系的道德准则。职业道德形式上是多样的，形式因行业而异，一般来说，有多少种不同的行业，就有多少种不同的职业道德。但职业分工有其相对的稳定性，与其相适应的职业道德也就有较强的稳定性和连续性，这样才能保证道德在本行业的延续和发展。

【案例分析】

职业道德的动力

北京某饭店的一位问讯员每天都要接到若干个问讯电话。一次，接到驻外地的一位外国商人打来的长途电话，询问他夫人所住该饭店的房间号，说有急事要找她。几经翻阅登记簿，未有其人，便如实相告。不料这位外商竟然用不怎么熟练的中国话骂了起来。问讯员感到十分委屈，但考虑到对方可能确有急事，为急宾客之所急，便采取了宽容态度，强忍委屈，面带微笑地请对方稍等，帮其继续查找。后来终于知道，原来那个外商的夫人是用不同的姓名登记的。

当外商谈完事后，又专门打电话给问讯员道歉，请求原谅。

试想，如果当时问讯员得理不让人，对外商的无理之举穷追不放，或是采取对骂的方法，那么也许是找回了面子，至少心理上感到一些平衡，出了一气，但却会使对方易产生强烈的逆反心理，不但不会承认自己有错，而且也无益于事情的圆满解决。问讯员的做法，符合服务行业的职业道德要求，同时维护了自身乃至整个饭店礼仪的良好形象。

【名人名言】

实际上，每一个阶级，甚至每一个行业，都有各自的道德。——恩格斯

任务二　探究职业与能力的关系

（一）能力

能力是指顺利完成某一活动所必需的主观条件，并使活动能顺利完成的个性心理特征。能力直接影响活动效率，总是和人完成一定的活动联系在一起的。离开了具体活动，既不能表现人的能力，也不能发展人的能力。一个人的能力不同，他的成就也就不同，人的能力越大，成就就会越大。例如，从事外交工作，要具有灵活而敏捷的思维、较好的语言表达能力、较强的记忆能力等；从事管理工作，要具备一定的组织、交际、宣传说服能力等。只有在能力上足以胜任工作，才能取得良好的工作绩效。否则，工作就不能顺利进行。通常情况下，能力可分为以下几种：

1. 一般能力和特殊能力

一般能力是在很多基本活动中表现出来的能力，它适用于广泛的活动范围，如观察力、记忆力、注意力、想象力、抽象思维能力等。西方心理学把一般能力称为“智力”。特殊能力是表现在某些专业活动中的能力，它只适用于某种狭窄的活动范围，如节奏感受能力、色彩鉴别能力、计算能力、飞行能力等。

【课后阅读】

职场人应具备的多种能力

我们可以感觉到凡是成功人士的身上都有独特的个人能力和人格魅力，这或许正是一般人所缺乏的。他们的成功绝不能简单地归结为机遇好，更重要的是其区别于其他人的自身能力的表现。

（1）解决问题时的逆向思维能力。面对工作中遇到的新问题，一时又找不到解决方法。而且，上司也没有提出什么锦囊妙计时，可用逆向思维办法去探索解决问题的途径，会更容易从问题中解脱出来。

（2）考虑问题时的换位思考能力。在考虑解决问题的方案时，普通人通常

是站在自己的立场尽快妥善处理。而最佳办法是自觉地站在公司或老板的立场去考虑解决问题的方案，逐渐地便成为老板可以信赖的人。

（3）概括性的文书编写能力。老板通常没时间阅读冗长的文书，即便是再复杂的问题，也要将其浓缩阐述在一页 A4 纸上。有必要详细说明的问题，再用附件形式附在报告或表格后面。

（4）信息资料收集能力。要注意收集各类信息资料，包括各种政策、报告、计划、方案、统计报表、业务流程、管理制度、考核方法等。尤其重视竞争对手的信息积累。要用时就可以信手拈来。这在任何教科书上是无法找到的。

（5）解决问题的方案制订能力。遇到问题时，不应让领导做“问答题”，而应让领导做“选择题”。带着自己拟订好的多个解决问题方案供领导选择、定夺，这就是常说的给领导出“选择题”。

（6）目标调整能力。当个人目标在组织里无法实现，又暂时不能摆脱这一环境时，可以根据公司的发展目标来调整自己的短期目标，这样，你与大家的观点就容易取得一致，容易很快摆脱困境。

（7）超强的自我安慰能力。遇到失败、挫折或打击时，可以进行自我安慰和解脱。迅速总结经验教训，而且坚信情况会发生变化，这样会使自己很快地走出来。

（8）书面沟通能力。当发现与老板面对面沟通效果不佳时，可以采用迂回的办法，如采用电子邮件，或书面信函、报告的形式尝试沟通。因为，书面沟通有时可以达到面对面语言沟通所无法达到的效果。

（9）岗位变化的承受能力。市场竞争激烈，经营风险大，企业的成败可在一朝一夕之间发生，个人的岗位变化也是时有发生的。因此，承受岗位变化的能力也是不可或缺的，这不仅是个人发展的问题，更是一种生存能力的问题。

（10）客观对待忠诚。对组织的忠诚不仅仅有益于组织和老板，最大的受益者是自己，因为，忠诚习惯一旦养成，会使自己成为一个值得信赖的人。投资忠诚得到的回报率其实是很高的。

（11）勇于接受分外之事。任何一次锻炼的机会都不要轻言放弃，要把它看成是难得的锻炼机会。要勇于接受别人不愿接受的分外之事，因为今天的分外之事，或许就是明天的分内之事。

其实这些能力并不独特，而综合于一身，就会发现你与众不同。

2. 基本能力和综合能力

基本能力是指某些单因素能力，即主要通过人的某一种功能完成的心理活动表现出来的能力，如感知、记忆、思维、肌肉运动等能力。综合能力是从在许多基本能力分工合作下完成的活动中表现出来的能力，如数学能力、音乐能力、管理能力等，这些都是由某些基本能力结合而成的综合能力。

需要说明的是，每个人所具有的能力都不仅仅是一种，而是多方面的。对于一个人来说，在他所具有的多种能力中，总有相对来说较强的能力，也就是个人一般的能力和较差的能力，即每个人的能力都是多种能力以特定的结构结合在一起的。由于不同人的能力结构不同，因而能力在类型上便形成差异。

职业规划中一般将人的能力即技能分为三种类型：可迁移技能（通用技能）、自我管理技能和专业知识技能。这里可迁移技能是最重要的，也是一个人适应岗位和社会的基本点。

可迁移能力，简单说，就是通用技能。这种技能的特征是一个人从生活中的小事中积累得到的，是工作之外得到的发展，却可以被迁移运用到工作之中。例如，在小的时候就能够接受你父母亲推后你就寝的时间，来加强学习；初中时你广泛参加班级里的各项活动，并得到了师生的认可，在高中的时候你参加了学校的演讲比赛并获奖；在大学时你和同学们一同组织了学生社团募集资金活动，并亲自参加募集资金的演讲，使募集金额打破了历史纪录。此时，你的演讲和说服就是一项非常重要的通用技能。也许对你来说可能很自然，但是它让你跟其他人区分开，并且对你的工作而言，它是一笔宝贵的财富。

所谓自我管理能力，就是指个体对自己本身，对自己的目标、思想、心理和行为等表现进行的管理，现代人叫经营自己的人生。自己把自己组织起来，自己管理自己，自己约束自己，自己激励自己，自己管理自己的事务，最终实现自我奋斗目标的一个过程。在整个人生过程中，自我管理最有效也最难的就是时间上的自我管理。

【了解信息】

自我管理八大领域

自我管理能力涉及人生的八大领域，这八个领域包括了一生的全部内容：健康自我管理技能、工作自我管理技能、心智自我管理技能、人际关系自我管理技能、理财自我管理技能、家庭自我管理技能、心灵思考自我管理技能、休闲自我管理技能。

【课后阅读】

时间上的 80∶20

在时间自我管理中，必须学会运用 80∶20 原则，就是要让 20% 的投入产生 80% 的效益。从个人角度看，要把握一天中的 20% 的经典时间用于关键的思考和准备，这可以根据自己的生活状态、生物钟来确定 20% 的经典时间是哪个阶段。一个人出生后，到底拥有些什么？说到底，无非是几十年左右的时间。所谓生命，也就是一个逐渐支出时间的过程。有些人需要地位，就用自己的时间

去换取权力；有些人需要财富，就把它一点点地换成金钱；有些人需要闲适，于是就在宁静和安谧中从容地度过自己的时间。

一般而言，专业知识技能是指那些所有需要通过正式教育或者培训才能获得的特别的知识或能力。其最显著的特点是：它们需要有意识的培训，并通过记忆掌握特殊的词汇、程序和学科。例如，机械师懂得汽车引擎的所有部分，知道它们是如何工作的，知道如何使用修理工具；外科医生要学会人体解剖学并知道人体各个部位的相关作用才能给人做手术等，这些都是专业知识技能。专业知识技能不像可迁移技能或自我管理技能那样可以迁移。

以医生对病人进行手术的例子来对技能类型进行区分，医生要成功地给病人做手术，需要：①可迁移技能，包括医生的品格，在自己良好的医德指导下，能够熟练地操作手术刀，为病人解除痛苦；②专业知识性技能，包括相应的医学知识，如人体构造、解剖及病人的病征等；③自我管理技能，包括与助手合作的心态和能力、自身健康情况能否承担手术任务和与病人进行良好沟通的能力。①、③两项涉及医生的个人特质，而且是不容易通过培训可得的。

【知识窗】

瑞士人对财富的理解

（1）如果把时间当作财富，人与人之间是平等的。无论贫穷、富有，在时间面前人人平等。

（2）人生就是一场倒计时比赛，从出生下来，我们就开始在支出。

（3）时间的长度是有限的，只有把握好时间的宽度，才能有不一样的人生。

【名人名言】

性痴则其志凝。故书痴者文必工，艺痴者技必良。——世之落拓而无成者，皆自谓不痴者也。—— 蒲松龄

（二）职业能力

职业能力是一个人在工作生活中，除专业岗位能力外要取得成功所必需的基本能力，并根据具体情况进行选择和应用，是从事某种职业多种能力的综合。例如，一位教师只具有语言表达能力是不够的，还必须具有对教学的组织和管理能力，对教材的理解和使用能力，对教学问题和教学效果的分析、判断能力及与学生之间的礼仪沟通能力等。

如果说职业兴趣或许能决定一个人的择业方向，以及在该方面所乐于付出努力的程度，那么职业能力则能说明一个人在既定的职业方面是否能够胜任，也能说明一个人在该职业中取得成功的可能性。职业能力是一个人多种能力的综合，因此，我们可以把职业能力分为一般职业能力、专业能力和综合能力。

1. 一般职业能力

一般职业能力主要是指每个人一般的学习能力、文字和语言运用能力、数学运用能力、对事物的判断能力、人际交往能力、团队协作能力、对环境的适应能力以及遇到挫折时良好的心理承受能力，这些都是在社会生存中，在职业活动中不可缺少的能力。

2. 个人专业能力

专业能力主要是指从事某一职业的专业能力。在求职过程中，招聘方最关注的就是求职者是否具备胜任岗位工作的专业能力。例如，你去应聘教学工作岗位，对方除对你进行正常的考核，如所学专业、毕业院校、学校和实习单位的评语、个人形象、语言表达能力等，最重要的还是看你是否具备最基本的教育、教学能力。

【案例分析】

失礼丢了财路

《中国青年报》1997 年 1 月报道：经双方多次接触与商谈，某企业与外商一个合作金额上百万美元的项目完成了前期论证，双方达成了初步协议就要签字了。兴奋之余，中方合作者决定宴请外商来加深彼此间的情感。席间几位喝得醉眼朦胧的东道主与外商情不自禁地拍着肩膀称兄道弟，又借酒壮胆“引吭高歌”，房间里乌烟瘴气。外商立刻皱起眉头，借口起身告辞。几天后便发来传真，取消合作。

【案例解析】

他们是没有能力谈判吗？可为什么即将到来的合同又失去了呢？东道主喝醉后的失态、过分热情的粗俗表达方式，被认为是基本素质低下的表现，引起外商的反感。外商认为，若与素质低的人合作显然不会有好结果，于是就望而却步。可见，礼仪表达方式超过一定的限度，就成了悖礼行为，令人反感，也会导致交往的失败乃至经济的损失。

任务三　培养职业核心能力

（一）职业核心能力的概念

目前，在国际上普遍注重培养职业综合能力，也叫“职业核心能力”。职业核心能力是人们职业生涯中除岗位专业能力外的基本能力，它适用于各种职业，是伴随终身的可持续发展的能力。1998 年，我国劳动和社会保障部在《国家技能振兴战略》中把职业核心能力更具体地分为 8 项，称为“8 项核心能力”，包括与人交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题、自我学

习、创新革新、外语应用。具体可概括为三个方面：①跨职业的专业能力，即外语、计算机及综合分析判断能力；②为人处世能力，即能准确地自我评价和接受他人评价的承受力，能够从成败经历中有效地吸取经验教训；③合作能力，即团队协作能力、人际交往和善于沟通的能力、对他人公正宽容和自律的能力。

（二）职业核心能力的提出

一个人专业以外的基本技能应该是什么？德国劳动力市场与职业研究所所长梅腾斯教授，从 20 世纪 50 年代开始进行研究，于 1972 年提出了“核心能力”（又称为关键能力）。这一概念一经提出立刻得到全球的认可。在英国存在培养 14～19 岁学生核心能力的沟通、合作、自我管理等六个模块的教学任务；美国中学就已开设了沟通、自我教育等课程。欧盟、澳大利亚、新加坡等国家和我国的香港和台湾地区，也纷纷推出了核心培训测评体系。时至今日，核心能力培训已形成了全球气候。

近几十年来，随着以信息技术为代表的高新技术的迅猛发展、知识经济社会的到来和经济全球化的发展，人们的职业生存和生活方式发生着巨大的变化。当今社会，产业结构不断变化，职业岗位变动日益增加，知识技术周期逐渐减短，终身学习要求明显增强，过去一张文凭定终身、保终身的期待已远远不能适应今天的要求，“学会学习”成为人的第一能力，成为一个人竞争制胜的法宝，终身学习将成为人们自由生存和发展的前提条件。

随着科技、经济、社会竞争的日益激烈，“解决问题”的实际能力和“创新创造”的实践能力成为人们价值实现的根本保障。同时，随着信息网络化和交往国际化的到来，“信息处理”“与人交流”和“与人合作”的能力也日益突显其现实的价值。

【了解信息】

2005 年深圳市举行大学生春季双向选择大会，600 家用人单位进场招聘，提供了 6000 个用人岗位。从其中 135 家企业的招聘资料统计提供的数字中分析，对其招聘条件分项，除了学历和专业两项硬件条件外，其他素质要求的条件按每提出一次算一项，总共归纳了 5500 多个数据，在“职业核心能力”大类中，依照用人单位提出要求次数的多少，其顺序分别为：沟通能力、外语能力、信息处理（计算机应用）能力、分析和解决问题能力、组织协调能力、创新精神、学习领悟能力等。

（三）职业核心能力实施的重要意义

加强职业核心能力培养，提高职校学生的综合竞争力，是职业教育的重要内容和组成部分。随着科技、经济、社会竞争的日益激烈，传统的仅仅培养掌

握单一专业技能的教育目标，已经远远不能适应社会的发展和时代的要求，立足职业人才的全面发展，加强职业核心能力的培养，已经成为知识经济社会的现实要求和发展趋势。事实将证明，重视职业核心能力培养，加强职业核心能力培训，将促进我们职业教育的健康、持续发展，有利于培养具有综合竞争能力的职业人才，更好地服务职业、促进就业、方便创业，进而推动社会主义和谐社会的不断发展。在当今社会，职业核心能力的培养具有重要的现实意义。

【了解信息】

被招聘过三关

现阶段各大公司、企事业单位招聘员工时，大都通过几次残酷的考试之后，还要通过一次面试。但有关内部人员透露，被招人员还要过三关。

第一关，人力资源部经理，主要看学历与专业。

第二关，部门经理，不看学历，考察应聘者的能力，不问学过什么，看应聘者适应岗位的能力、条件。

第三关，总裁，不看学历，也不看能力，他要考察的是应聘者的道德水平和价值观。

【名人名言】

无价之宝

石油大王洛克菲勒说：假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。

【实力说话】

2006 年《中国职业技术教育》第 6 期《企业需要什么样的人》一文中，作者也同样举出了一个令人深思的事例：重庆理念科技产业有限公司 2004 年 7 月招聘了 21 名大学生，在随后不到 4 个月的时间里，该公司陆续开除了其中的 20 名，仅留下了一名谦虚学习、踏实干事的大专生。据公司反映，这些大学生被开除的主要原因是自身素质和道德修养不高。

【知识窗】

慎　　独

“慎独”是儒家讲修养的一种很高的境界。《礼记·中庸》中这样说：“莫见乎隐，莫显乎微，故君子慎其独也。”往往是在没有人监督的场合，一个人最隐蔽的心态才会暴露出来，而一些看似细微的行为举止恰恰显示出其本性。如果在这种时候都能够严格、自觉地按照道德礼仪规范去做，就是真正做到了

“慎独”。

实训一　职业核心能力综合训练

围绕文明礼仪，举行一次班级演讲活动。

示范：“文明礼貌从我做起”主题班会

第一个环节：今天的主题班会，我们来一起讨论关于“文明礼仪”的话题。首先，我们有请这次班会的主持人×××同学（女）、×××同学（男），掌声有请！

男：老师们。

女：同学们。

合：大家下午好！

女：今天的主题班会，我们又有一个新的活动，大家想知道是什么吗？

男：好，我现在就告诉大家，我们今天主题班会的内容就是文明礼仪活动。

女：文明礼仪在我们的生活中处处用得到，对我们而言可以说是滚瓜烂熟了。

男：在家里、学校里、马路上、大厦中、网上、电视里……随处可以看见这个词。

女：但在日常生活中我们的言行有没有注意文明礼仪？有没有不文明的现象？今天，我们首先就这个话题，选出我们班级里文明礼仪做得最好的人，每组选出一名代表来参加竞选。（第一个环节）

男：在竞选途中，绝不能有违反纪律的表现，否则我们将给那位参赛选手扣分，请大家注意好自己的文明礼仪。

女：好，那我们请各位代表走上讲台，用最简洁的语言做一个自我介绍（5分钟左右）。

男：现在每一位同学拿出一张纸，讲台上站着的正是我们文明礼仪做得较好的同学，请大家进行评比，记住每个同学只能选一位做得最好的。

女：请大家注意，要公正选举，这次选举不是以一个组为单位，而是以每个同学个人为中心。群众的眼睛是雪亮的，我就不必多说了，开始选举吧！

男：好，请组长把纸收起来，我们看看哪一组最迅速！这一次我们将选出三名品德素质较高的同学，将会有小小的奖励。

女：黑板上是8位同学的名单，我们看看谁的票数最多。

（请三人计票）选出结果公布于众。请大家掌声鼓励。

男：请受奖者谈谈获奖感言。

第二个环节：请同学们谈谈我们应该注意哪些方面的礼仪。

（1）（学生×××）：我来谈谈尊师礼仪。尊重教师是每一个学生的起码礼

貌。路上或不同场合见到老师要点头示意问好，或微笑行注目礼。进老师办公室要轻轻敲门或喊“报告”。在课堂上要注重礼仪，回答问题要自然大方，声音要清晰，做好上下课与课中的礼仪。

（2）（学生×××）：我来谈谈学生的形象礼仪。学生正处于求学阶段，着装方面应朴素大方、活泼整洁。校内以校服为主。女生发式以简洁易冲洗、梳理为宜，不烫发、染发。男生的发型要保持整齐、干净，以富有朝气的短发为主。不留长发、不染发。平时不留长指甲，女生不化妆、不涂指甲油。

（3）（学生×××）：我来谈谈同学间的礼仪。同学间要相互尊重与帮助。要坦诚相见，相互沟通交流，相互学习，取长补短。宽容理解，善解人意。己所不欲，勿施于人，待人处世胸怀要宽，度量要广。同学之间讲究礼貌，多用敬语，养成良好习惯。

（4）（学生×××）：那我就谈谈家庭礼仪吧。上学、放学或外出回家，都应主动向长辈打招呼；客人来访，要热情地接待。客人告辞时，应起身相送。长辈休息时，不要轻易打扰他们，长辈病了，要勤问候、多问候。

女：相信经过我们的介绍，同学们一定了解到了“什么才是生活中最重要的了”，那就是素养和礼仪，这是我们的第一身份证。

男：爱美之心，人皆有之，每个人都希望自己拥有美。拥有美能赢得他人的欣赏，也可以培养自己的信心和勇气。大自然中木头的纹理、贝壳内部面层或晶体内部面层，无一不展示出内在美的力量，或许在这细微之处就是美存在的地方吧。

女：外表的美是暂时的，真正的美是由内而外散发出来的一种气质。自信、善良、平静就是美，它不光使你自己光彩照人、充满魅力，还能感染别人，让别人感受到快乐、幸福。

男：内心的美是一种感人至深的美，是无法抗拒的美，同学们一定还记得2005年中央电视台春节联欢晚会上的大型舞蹈《千手观音》吧（见图1-11）！

有请×××同学带我们一起回味那震撼的时刻吧！播放大型舞蹈《千手观音》。大型舞蹈《千手观音》，是2005年中央电视台春节联欢晚会上一道靓丽的风景。曼妙庄严的舞姿，古朴如天籁的音乐，华贵祥和的舞台、灯光，令数以亿计的海内外华人叹为观止。演员们虽然听不见音乐，但他们的内心被美的力量完全占据。节目导演嘴里数拍子给几位老师听，老师用脚跺地板让演员感受节奏，繁忙到极致的空气里似乎有一种安详和神圣。那是一种美与文化的结合，那种美来自内心与凡世的安宁，来自灵魂和精神的升腾，那种光与影、梦与手绽放出层层叠叠的佛光普照、博爱四射的神圣之美，令现实中的一切喧嚣顿失。无声天使的舞姿，使人们终于明白什么是无声的感动，什么是无言的强大。让每一个观众震撼、感动，并从中体验到了心灵的无比宁静。这就是来自内心的

美，它不需要语言，只要一个眼神、一个微笑、就让阳光普照、春回大地，将快乐播撒到每一寸土地、每一块心田。

图 1-11　大型舞蹈《千手观音》

女：内心的美才得以长久，修养和内涵是一个人美的关键。修养与内涵，都是智慧的外在形式。“容人须学海，十分满尚纳百川”，在学校生活中，同学之间要学会忍让、宽容。

男：是啊，赶快有请×××同学为大家讲述“男孩、钉子与篱笆”的故事吧，掌声有请！

从前，有一个脾气很坏的男孩，总是莫名其妙发很大的脾气。一天，父亲给了他一袋钉子，告诉他每次发脾气或跟人吵架的时候，就在院子的篱笆上钉一根，如果到圣诞节还剩下一半钉子，圣诞老人就会给他带来他想要的礼物。第一天，那男孩就在篱笆上钉了 37 根钉子。后面的几天，他慢慢地尝试控制自己的脾气，每天钉到篱笆上的钉子也逐渐减少了。他由此发现，原来控制自己的脾气，实在比在篱笆上钉钉子要容易得多。

终于有一天，他一根钉子都没有钉，他高兴地把这件事告诉了父亲，父亲说：“从今天起，如果你有一整天都没有发脾气，那么就可以从篱笆上拔下一根钉子。”

日子一天一天地过去，最后，那些被男孩钉到篱笆上的钉子又全都被他拔光了。父亲带他来到篱笆边上，对他说：“儿子，你做得很好，可是看看篱笆上的钉子洞，这些洞永远也不可能恢复了。就像你和别人吵架，动手打人，你伤害了别人，就在别人心里留下了一个伤口，像这些钉子洞一样。”

女：是啊！丰富自己的精神世界，用知识和品德描绘出人性的美，这样的美，才是真正的美，是伴随一生的美。

第三个环节：找寻身边的不文明现象。

男：下面请同学们找寻身边的不文明现象。

（学生×××）：对于校园文明建设，我们学校一直非常重视，并形成了一套完善的管理制度，也取得了一定的成效，但目前还存在一些不尽如人意的地方，首先我们来看看发生在我们身边的不文明现象，先看一下我们班的黑板报，记得上次学校评比还得了甲+呢，现在又被我们几个同学的一些不文明行为弄脏了；再来看看我们的课桌，本来好好的课桌被我们同学贴得五花八门、刻得面目全非，可能这桌不是你刻的，但也反映了我们先前坐在这的同学的不文明行为；下课的时候，走廊外面总有那么一些人在打打闹闹，满嘴脏话，上课有的人不尊重老师，甚至随便讲话；开门的时候总有那么一些人不先敲门，不用手而用脚。

（学生×××）：下面再看看我们的校区情况，食品包装袋、小纸团、果皮等随处可见，很多都没有丢到垃圾筒里，这就反映出我们不良的生活习惯；接下去的不文明现象表现在对公共财物的态度上，看看这些好端端的门被某些同学踢坏；厕所墙壁上的脚印；有的人骑车横冲直撞，有的同学在公共过道上打球……在你玩得开心的时候，可曾感受过行人的那份提心吊胆呢？

看了以上发生在校园里的一些不文明现象，大家是不是有所感受？

（学生活动、自由发言）

女：刚才我们通过讨论，大家都对这些校园不文明现象表示反对，现在请同学们拿出纸和笔，在纸上写下你自己的一些不文明行为，有多少写多少，不用考虑太多，给你们半分钟的时间思考。写好了放在桌上，我也请同学起来念一下自己的不文明行为有哪些，每个人都有或多或少的缺点的，包括我自己。（学生活动）

（一分钟后）

男：好的，有没有哪位同学毛遂自荐或自告奋勇？来勇敢地向大家坦白一下自己，没的话我可就要点名啦！（有学生念了，给予积极的鼓励，如敢于承认错误，可以说，请大家向这位心胸宽广的同学学习，掌声鼓励等）

现在请每一列最后一桌的同学把一排的纸张收上来放讲台上。

女：现在你们差不多把所有的不文明行为或现象都“放在我这里”了，等下我要把“放在我这里”的不文明行为“装在垃圾袋里扔掉”，希望这些不文明的行为、现象会随着纸片的“消失”而永远“消失”。

（学生鼓掌，庆祝这极具象征意义的举措！）

（计票结果已出来）

女：我来宣布，获得“文明之星”最高荣誉奖一等奖的是×××，二等奖是×××，三等奖是×××。大家鼓掌祝贺，我们对他们进行奖励——每人奖励月考评积分5分。

男：今天的最后一个环节是对我们班这个月行为规范最差的同学进行评比，请同学们每人拿一张纸写上他们的名字。

女：他们是……（不宣布）

但是，这些行为已成为过去，今年开学以来，全班同学制订了《班级一日常规管理办法》，同学们都能自觉地按照《班级一日常规管理办法》的要求约束自己，课内外纪律明显好转，文明习惯不断养成，许多同学到现在为止一分未扣，不文明的同学越来越少，班上学习风气浓了，尊敬师长、见了老师主动问好的人多了，互相帮助的行为多了。因此，我将这些票丢到垃圾桶里，也就是说，我们相信他们以后一定会改掉这些不文明的行为……

（学生鼓掌，庆祝这极具象征意义的举措！）

男：我想，通过这次活动，我们更懂得了在生活中怎样注意文明礼仪，更希望这次月评比得分为后十名的同学能经过这次活动，认识到自己的缺点与不足，然后进行改正。

女：下面是这次班会的一个重要议题：向全校师生发起倡议。下面有请班长×××代表我们班级提出倡议如下：

“文明礼貌伴我行”倡议书

敬爱的老师，亲爱的同学们：

大家好！

春光明媚的三月正是万象更新的季节，沐浴在春风里，我们感受着万物复苏的清新气息，心中不由得产生了对生命至诚的热爱。三月，是我们学习雷锋的传统文明月。为了使我们能够更好地学习、生活，我们需要一个优美和谐、秩序井然的校园环境。我们是学校的主人，理应“从我做起，从现在做起”，为建设美好校园，为我校争创市文明单位而做出我们自己的一份贡献。为此，我们向全班同学提出倡议：

（1）语言文明、礼貌待人，不说粗话、脏话，不打架骂人，讲普通话，用礼貌语，态度和蔼，友爱同学、尊敬师长、孝敬父母。

（2）举止文明，情趣健康，不赌博，不参加封建迷信活动，不看色情、凶杀、迷信的书刊、影视片，不进营业性网吧、舞厅。

（3）讲究卫生，保护环境，不随地吐痰，不乱扔废弃物，不毁坏花草树木。

（4）遵纪守法，严格遵守中学生行为规范和文明守则，遵守交通规则，不乱穿马路，不闯红灯，不骑车带人，走路要在人行道上。不在教室内吃零食和饮用除矿泉水外的饮料。在校不带手机、随身听、MP3，把精力集中到学习中来。

（5）爱护公物，遵守公德。不乱涂抹、乱刻画，遵守公共秩序，爱护公用

设施，不在公共场所喧哗、起哄。

（6）志愿活动，积极参与。积极参加“志愿者”服务队，配合社区做好护绿和保洁工作。

同学们，言行举止有礼貌，能使人与人之间少一份苦恼，多一份快乐；少一份冷漠，多一份温情；少一份庸俗，多一份高尚。让我们在三月这个美好光明的季节，撒下文明之种，栽下礼仪之花，从现在做起，从每一个细节做起，做一个文雅、和气、谦逊的人。让校园因我们更青春，让春天因我们更温暖！

×专业××班

2014 年 10 月

男：今天，虽然只有短短的一次课，但是这一堂课的主题会伴随我们的一生。我们这堂主题班会课就要结束了，但伴随着我们的文明礼仪并没有结束，希望大家在生活中能处处使用文明用语，做文明事情，做一个有素质有教养的人。

女：最后我们来一个简短的文明宣言（幻灯片出示），大家齐声念，预备：

“我们要向不文明现象宣战，争做文明学生，创建文明校园。”

宣誓者——×（×）班全体同学

（主持人下）

结束语（班主任）

感谢二位同学主持了这场精彩的班会，感谢各位同学的积极参与，在这里，我真心希望大家能通过这次主题班会，收敛并改掉自己的一些不文明行为或现象，可能一时你是改变不了的，但只要你有改变的决心，相信你会成功的。当然，要改变这种校园不文明现象，光靠一个人是不够的，它还需要我们全班甚至全校同学一起努力。一棵树木虽然不能从根本上改善周围的环境气候，但是一片森林定能给我们一片清朗的天空。

模块二 现代社交基本礼仪

【模块概述】

本模块精辟地阐述了现代礼仪的内涵与原则，细致地介绍了个人仪表礼仪，综合讲解了不同活动下与不同时期的男女服装，并提出了社交活动中男女服饰具体的要求；根据现代社交礼仪的需要，对如何提高语言交流时吐字、发音技巧与气息的运用提出了新的方法。

【知识目标】

1. 使学生了解现代社交礼仪的内涵、基本原则与惯例。

2. 掌握现代仪表礼仪的要求及训练方法；了解仪表美在礼仪活动中的重要作用。

3. 掌握言谈发声吐字的基本技巧、社交中与人交谈的注意事项及方法。

4. 掌握现代礼仪中个人举止的基本要求及特点，了解举止忌讳等相关知识。

【能力目标】

1. 以人体骨骼为系统，进行规范训练，并能够通过自我感觉与审视，完善自我形象。

2. 学会在日常生活中自觉克服已形成的不良习惯，从而不断完善自我。

3. 培养自然、大方、真诚、具有鲜明个性的形象，树立自信心，并能在不同的社交场合中自然地展示个人形象及综合素质。

【章首案例】

没介绍信的小伙子

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，先生的朋

友很奇怪，因为这个小伙子什么证件也没带来。先生说："其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当他看到那位残疾老人时，立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗？"

社交礼仪被人们看作社会活动中人际交往的规范和准则，被称为步入社会的"通行证"，人际沟通的"立交桥"。礼仪的内容，包括个人的仪表、仪态、服饰、语言、行为举止、气质风度以及文化素质等方面的综合因素。可以说，社交礼仪随着时代的脚步在不断地更新与发展。

项目一　熟知社交礼仪的内涵与原则

任务一　认知社交礼仪的内涵

社交礼仪是指在日常社会交往中经常使用的一些必需的、为人处世的礼节。学习礼仪是为满足个人工作和生活的需要。良好的个人礼仪是一个人必备的素质，也是满足社会的需要。现代社会正向着更高的文明社会发展，因此，在交往中若能懂得一些礼仪规范，就会得到别人的认可，也就能与人相处得和谐。换句话说，掌握规范的社交礼仪，能为你与别人交往创造更完美的气氛，从而建立一个良好的人际关系。

社交礼仪要建立在尊重、遵守、自律的原则上，是人们处理人际关系时的出发点，它包括以下几个方面：

（1）言谈礼仪：掌握语言表达的艺术。会使你的谈吐幽默风趣，富有感染力，从而获得良好的人际关系。

（2）举止礼仪：优雅的举止、潇洒的风度常常在第一次相遇时给人留下难忘的印象，从举止中可以看出一个人的学识修养与气质。

（3）着装礼仪：正确得体的着装，不仅能体现出一个人的审美能力，同时也能反映一个人的精神风貌。着装需要时间、地点、场合、身份和色彩之间的相互协调。

（4）仪容礼仪：指人的面部仪容及身体四肢的举动等。

（5）称呼礼仪：人际交往中的一些称呼原则，以示对人的尊重。

（6）电话礼仪：打电话时应注意措辞用语及语气，以示礼貌。

（7）信函礼仪：信函是社交中很重要的方式之一，正文内容以及结尾敬语等都要有一定的格式规范。

（8）聚会礼仪：通常包括宴会礼仪、朋友相聚和舞会等礼仪。

（9）求职礼仪：求职前的准备、面试时的自我介绍以及其他的一些细节及注意事项。

【案例分析】

“五里”之遥

爱好旅游的李俊康来到一个城市，得知这里有个美丽的旅游点叫兴海湖，听说曾有人为了欣赏途中的美景而步行前去，便也决定步行去游玩，也算是对自己身体的一次考验吧。走了好几个小时总算到了风景旅游区，天气十分炎热，他口干舌燥，筋疲力尽，也不知距兴海湖还有多远。买瓶水坐在马路边喝着，举目观望，一个十字路口不知向哪个方向走。就在这时，远处走来一位老者，李俊康非常高兴，走过去张口就问：“喂，离兴海湖还有多远呀?”老者没有停下脚步，目不斜视地向左方回答了两个字：“五里。”李俊康一下子精神倍增，五里路太好走了。可是他走了好久也没到达地点，好像比五里远多了呀，还是没看到兴海湖的踪迹，于是，便恼怒地骂起了那位老者……

请组织同学参加讨论：

（1）老者说的“五里”的含义是什么?

（2）从礼仪的角度看，李俊康错在了什么地方?

任务二　把握社交礼仪的原则

（一）真诚尊敬

“守礼莫若敬”，这句话说明尊敬是礼的核心，更是礼仪的基本要求。真诚和尊重的表现在日常生活中就是不说空话，不虚假，不侮辱人。我们知道，一切礼仪的规则都是围绕自尊和尊敬他人而制定的。自尊是以赢得他人尊敬为前提的，一个不懂自尊的人必然被人所鄙视。真诚在社交活动中是必需的。人与人之间的信息传递、感情的交流和思想的沟通，如果缺乏真诚是不可能达到目的的。真诚是人生最宝贵的人生品格，是发自内心的对人的尊重和关爱，并能用自然得体的言行表达出来。所谓“骗人一次，终生无友”就是这个道理。对人实事求是、真心诚意，才会赢得他人的真诚与热情。

（二）平等适度

现代礼仪的平等原则，是要求人们在社交活动中，以礼待人，有来有往，“有来无往非礼也”就是这个道理。在日常交往中，要平等待人，不以貌取人、厚此薄彼。对任何交往对象都给予同等的礼遇。更不能空无一切，狂妄自大，

否则只会让你成为孤家寡人。要时刻保持谦虚平等的态度。另外，在交往中，要把握好信“度”，掌控好分寸，既不能低三下四，又要礼貌客气；既不能阿谀奉承，又要懂得真心赞美别人。

【案例分析】

真心方能显诚意

某公司在设计一个很重要的项目方案，公司老总通过谈话的方式征求每个人的意见。王伟在与上司谈话中对李林设计的方案指出了不足并提出了不同的建议。李林得知后非常气愤，与王伟关系迅速恶化。并无恶意的王伟，认为李林误解了自己，于是找到李林，坦白诚恳地解释说，自己提出的建议完全是出于对方案设计着想，只是工作，对李林本人并无恶意。可李林并不相信王伟的话，认为“你在朋友背后向领导打‘小报告’，说我的坏话，实在是小人之举，现在又装模作样地来搞什么‘和谈’，扯淡！”

事后，王伟深思，自己是在工作中无意间伤害了朋友，又匆忙做解释，的确会让对方感到自己在“作秀”。于是，王伟在隔了一段时间后，又找李林做了几次解释，表明自己“工作第一，友情第二的”做人准则，说明了自己坦荡的性格在工作中无心伤害了对方。通过沟通行为的重复，来证明自己改善关系的执着和真诚。后来李林因一次车祸住院，虽伤势不重，但王伟对其精心照料并一直陪他到出院，最终李林被王伟的真诚所感动，两人和好。

请同学参加讨论：

（1）两人发生分歧的根源在哪？谁应该承担主要责任？

（2）发生矛盾后李林的态度是否可以理解？有什么不妥？

（3）王伟最后以什么赢得了李林的原谅？

（三）自信自律

在日常交往中，自信能给人增添几分迷人的魅力，做事情自信是成功的基石，有了自信就会有勇气、有思路、有办法、有创新；而自律是良好心理素质的组成部分，是施礼行为的基本保障。礼仪的实施要求人们时时处处严格要求自己，自觉利用礼仪规范来约束自己的言行。古训“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿行”就是对礼仪自律的基本要求。一个自信而又懂得自律的人，才能在交往中落落大方，洁身自好。

【案例分析】

美在智慧上

参加选美大赛，因为好多项目是统一服装的，如古典装、休闲装、泳装等。

所以，好多参赛选手常把精力放在如何化好妆上。在香港的一次选美比赛中，主持人向一位不是那么突出的参赛选手提出了一个极其古怪的话题："请问，如果让您选择，你是愿意嫁给肖邦还是嫁给希特勒呢?"按照常规思维，自然是要嫁给一个才貌双全的著名的音乐家肖邦了，嫁给臭名昭著的世界法西斯头子岂不是大祸临头了吗？如果按照常规思路去回答，索然无味，显示不出参赛者的奇才绝技，自然是拿不到高分的，女士反思了会，微笑着以特有的自信眼神平和地回答："若真有机会让我选择，我愿意嫁给希特勒!"顿时全场惊愕，没有一点声音。有些评委还发出凝视的眼神，等待着这位参赛选手对自己的回答做解释。这位选手从容、镇静地说："假如我真嫁给了希特勒，也许就不会发生第二次世界大战了!"这一精彩回答，恰如一石激起千层浪，赢得了台上台下满堂喝彩。她机智聪慧的回答给评委留下了深刻的印象，最终这位选手摘得了"香港小姐"的桂冠。

【案例解析】

选美大赛，看似只是以女性美丽为基本点，其实除了外在的美还有更多的智慧比赛在里面，上面的例子就是"慧于中而秀于外"的体现。

请同学参加讨论：

（1）选美大赛的评选标准应该有哪些？是仅限于外在的美吗？

（2）外在的职业形象和内在的文化修养哪个更重要？

（3）根据此案例，谈谈对"秀外慧中"的理解。

（四）信用宽容

讲信用也就是说到做到。孔子说："民无情不立。"与朋友交往要言而有信。在社交场合中，一定要守时、守约，绝对不可以拖拖拉拉；即与人签订的协议、约定或口头答应的事，要说到做到。因此，在社交场合中，没有十足的把握不要轻易许诺他人。一旦没有信守承诺，就必定失信于人，落得不守信的恶名，影响与他人的正常交往。"礼用之，和为贵"，在人际交往中既要严于律己，更要宽以待人。一个注重礼仪修养的人应该具有宽阔的胸怀、坦荡的胸襟和善解人意的心灵，以达到和谐相处的境界。

【穿越时空】

宽容的钢琴家

李斯特（1811—1886）是著名的匈牙利作曲家、钢琴家、指挥家。在钢琴上创造了管弦乐的效果，他是钢琴背谱演奏法的创始人，他因在钢琴方面的巨

大贡献而获得了“钢琴之王”的美称。

一次，有个刚刚大学毕业的姑娘要在毕业前为自己举行一场音乐会，在海报上说自己曾是李斯特的学生。没想到，演出前一天，李斯特出现在她的面前。姑娘惊恐万分，深行一礼后抽泣着说明了自己的身世，冒称李斯特的学生真的是出于生计，并诚恳地请求能得到他的宽恕。李斯特明白了姑娘的心理，就要她当场把第二天要演奏的曲子弹给他听，并详细地加以指点，让姑娘反复练习。最后爽快地说：“大胆上台演奏吧，你现在已是我的学生了。你可以向剧场的经理宣布，明天晚会最后一个节目，由老师为全体毕业学生演奏。”李斯特以他宽广的胸怀在音乐会上弹了一曲，以他博大的气度包容了一位刚刚步入社会的学子。

【穿越时空】

椅子咋变成了人

相传古代一座寺庙里有位老禅师，一日晚上，他在禅院里散步，突然发现墙角边有一把椅子，他一看便知又有出家人违犯寺规越墙出去溜达了。按说这是要受到重罚的。但老禅师却不声张，走到墙边，移开椅子就地而蹲。少顷，果真有一小和尚翻上了墙，跳跃下来，当他双脚着地时，才发觉刚才踏的不是椅子，就地一滚起身便看，竟是自己的师父。小和尚顿时惊慌失措，张口结舌，跪地求饶。但出乎小和尚意料的是，师父并没有厉声责备他，只是以平静的语调说：“夜深天凉，快去多穿一件衣服。”

请学生参加讨论：你对师父举措是如何理解的？

任务三　了解社交礼仪的大众惯例

（一）一视同仁

在社交场合，面对众多的合作伙伴应力求平等待人，不要使其他人有明显的亲疏远近之感，这样容易引起不必要的误会。如在进行商务业务谈判时，一定不能忽视主管身边的人。

【寓言精髓】

七人分粥

有七个人住在一起，每天分一桶粥。要命的是，粥每天都不够。一开始，他们抓阄决定谁来分粥，每天轮一个。于是乎，每周下来，他们只有在自己分粥的那一天是饱的。后来他们推选出一个大家都认为道德高尚的人出来分粥。

然而，强权必然产生腐败，每个人开始挖空心思去讨好他、贿赂他，搞得整个小团体乌烟瘴气。然后大家开始组成三个人的分粥委员会及四个人的评选委员会，互相攻击扯皮下来，粥吃到嘴里全是凉的。

最后想出来一个办法：轮流分粥，但分粥的人要等其他人都挑完后拿剩下的最后一碗。为了不让自己吃到最少的，每人都尽量分得平均，就算不平均，也只能忍了。大家快快乐乐，和和气气，日子越过越好。

（二）修饰避人

如果在一定的社交场合，遇到一些维护个人形象的问题时，应在私底下做，如女孩子需要补妆，也应找避人的地方进行处理。绝不能在众人面前毫无顾忌地去做，如在办公室或在会场的座位上补妆，都不太合适。会给人一种缺乏教养、当众出丑的感觉，可能还会觉得你冷落他人。

（三）勿碍他人

在公共场所，要懂得适度地约束自己的行为，以免妨碍他人。例如，在图书馆不可以大声喧哗；在办公室不要喋喋不休地抒发个人感情，更不能长时间占用公用电话；不要在公共汽车上打起电话就说个没完。因为人的耳朵是被动器官，其听力自觉传导的。一个有良好修养的人会懂得如何自律，懂得如何尊重别人。

（四）忌问隐私

每个人都有自己的隐私，所以在公共场合问及别人的隐私是极为不礼貌的，这样会引起对方的不悦与反感，一旦自己不小心说了让对方不高兴的话应及时道歉。在涉外交往中，有五个方面的内容属于隐私，如年龄、婚姻状况、经历、收入以及地址，这些都是忌问的。

【案例分析】

一次没有结果的聊天

这天，刚毕业参加工作没多久的李玉玫小姐，被派到外地出差，卧铺车厢里，碰到一位来华旅游的美国金发姑娘。美国姑娘热情地向李玉玫打招呼，李小姐觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善，便操着一口流利的英语大方与美国姑娘聊起天来，谈话中，李小姐有点没话找话地询问对方："你今年多大岁数呢？"美国姑娘答非所问地说："你猜猜看！"李小姐自觉没趣，又问道："你这个岁数一定结婚了吧？"更令李小姐吃惊的是，对方居然转过头去，再也不理她了。一直到站停车分手，两个人都没有再说一句话。

【小常识】

（1）不可以言而无信，要做到言出必行。

（2）刚相识不要交浅言深。
（3）即便是在恼怒时，也不可口出恶言。
（4）不要随便乱开玩笑。
（5）说话时不要得意忘形。
（6）不要随便给他人起外号。
（7）不要在背后议论别人。
（8）交友不要曲高和寡。

项目二　掌握仪表礼仪

仪表是指人的容貌和外观。其重点是人的容貌，包括一个人的头部和肢体，如头发、脸庞、眼睛、鼻子、嘴、耳朵，还包括人的手臂、手、腿和脚。虽然我们常说人的容貌是属于遗传的和先天性的，但是通过后天合理的美化也可以实现美的效果。

整形外科就是对人体先天性和后天性组织、器官的缺损和畸形的形态进行修复和功能重建，以及对人类容颜和形体的美进行重塑的外科专业。人体美包括人的外在美和内在美。外在美包括形体美、容貌美、形态美、行为美、风度美等；内在美包括蕴涵于人的性格、品德、思想和情操中。一个人内在的美感结构主要包括心灵美和性格美。人是万物中最美的，人体美是自然美和社会美的统一。

【知识窗】

人体各部分比例的“黄金分割”规律

意大利著名画家、人体解剖学家达·芬奇提出，人体各部分之间的比例，应合乎黄金分割律，即人的头长应是全身高度的 1/7，肩宽为身长的 1/4，跪时身长减少 1/4，卧时减少 1/10，两腋的宽度与臀部的宽度相等，大腿正面的宽度应等于脸的宽度，两眼间的距离应等于一只眼的长度，耳朵的长度应等于鼻子的长度，乳峰应与肩胛骨在同一水平线上，等等。这些比例，体现了人体美的自然规律。

任务一　明确仪表美的意义

（一）仪表的首因效应

俗话说的“一见钟情”就是第一印象的首因效应。成功的交往一般是从良好的第一印象开始的，而第一印象的形成，往往取决于对方仪表所传递出的所有信息，包括发型、化妆、服饰、佩饰等。在初次交往中，仪表往往比一个人

的档案、介绍信、文凭等起的作用更直接，更能产生直观效应。因此，当今社会上流行个人形象包装，而且，也随之出现了许多形象包装的工作室，好多重要人物在参加大型活动前要请专家为之进行形象设计，可见首因效应之重要。

（二）仪表体现自尊自爱的品质

仪表端庄大方、整洁美观，能体现一个人的精神面貌，也是在与人交往中自尊、自爱、自信的表现。凡是热爱生活、富有追求、工作作风严谨的人无不重视自己的仪表。不修边幅、衣冠不整者会被认为工作作风拖拉、生活懒惰、没有责任感、难以使人信任，这已经成为现阶段人们在社会上交往的思维定律。

（三）注重仪表美是尊敬他人的表现

被人尊重是社交活动中最普遍的心理需要，仪表美在一定程度上起到了尊重他人的作用，体现了人们在交往中的礼节和礼貌，良好的仪表有利于人们在思想上、感情上、人际关系上更容易沟通和增进友谊。

【名人名言】

一个人事业的成功，只有15%是他的专业技术，而85%则要靠他的人际关系和他的为人处世的能力，包括品质和社交能力、社交技巧和原则等。——美国著名成功学家卡耐基

任务二　掌握面部基础性护理方法

（一）洗脸

一定要选择适合自己皮肤的洗面奶，因人的皮肤有酸碱之分，购买时要看好说明。清洁面部可以去除新陈代谢产生的老化物质、空气污染物、卸妆残留物等，达到清洁肌肤的作用。

方法：将洗面乳放在手上揉搓起泡，泡沫越细腻越不刺激肌肤，用双手让无数泡沫在肌肤上轻轻移动以吸取污垢，而不要用力地上下搓；基本上是从皮脂分泌较多的“T”字区（眉毛端和鼻梁）开始清洗，额头中心部皮脂特别发达，要仔细清洗，但手指不要过分用力，轻轻地由内朝外画圆圈滑动清洗。用指尖轻柔仔细地清洗皮脂分泌旺盛的鼻翼及两侧，这一部分若洗不干净将导致脱妆及肌肤出现油光。

要注意的是，鼻子下方和嘴巴四周爱长青春痘，须仔细洗净多余的皮脂，脸部是否洗净，重点在于有没有注意细小的部位，清洗时以按摩手法从内朝外轻柔描画圆弧状。无名指轻轻画圆圈，既不会刺激肌肤又可完全清除污垢。清洗时要记得脖子部位、下巴底部、耳后下方等也要仔细洗净。因为化妆时用的粉底霜没去除干净将引发各种肌肤困扰。

冲洗时用流水充分地去除泡沫，冲洗次数要适度，在较冷的北方冬季，须

使用温水，以免毛孔紧闭而影响了清洗效果。洗脸后正确使用毛巾的方法是将毛巾轻贴在脸颊上，让毛巾自然吸干水分，不可用力揉搓，以免伤害肌肤。

通过卸妆及洗脸去除污垢后，应该及时进行面部营养的补充，补充随污垢一起流失的水分、油脂、角质层内的天然保湿因子等物质，使肌肤回复原来的状态。化妆水、紧肤水和乳液可以发挥它们的功效。

【经典回放】

每个人要对自己40岁以后负责

有一次林肯总统面试一位应征者，这个人无论资历和能力都很优秀，可后来林肯并没有录取这位应征者，助手沉思了一会儿还是忍不住地问他原因，岂料他竟然说："我不喜欢他的长相和形象！"助手非常不理解地问道："难道一个人天生长得不好看，也是他的错吗？"林肯回答："一个人四十岁以前的脸是父母给的，但四十岁以后的脸却是自己决定的，每个人要为自己四十岁以后的长相和形象负责任。"

（二）化妆

1. 化妆的原则

（1）修整自然，化妆得体。化妆是通过化妆手段来提高自己的亮丽度或掩盖自己面部的某点不足，以调适到最佳状态。基本点是给人以欣赏美，让人感觉到舒服、自然。化妆的最高境界是"看似无，其实有"。有些人自己的妆化得过浓、过重，香气四溢，令人窒息。这种化妆不仅没有取得美化面容的效果，还会使他人远离自己。

（2）整体协调，注重礼节。在化妆时，应努力使整个妆面色彩协调，并且，应与全身的服饰协调，与所处的场合和当事者的身份、年龄协调，以体现出自己慧眼独具、品位不俗。现在不仅女士化妆，工作中的男士也要做些适当的化妆，以显得更加自信，可以说，在出席正式场合前化妆是对他人的尊重。

2. 化妆的禁忌

（1）修饰避人。化妆属于个人隐私，原则上只能在自己家里进行。特殊情况下，如出现残妆要及时进行补妆。在炎热的夏季，常会不知不觉地把妆弄残了，这一点尤其要注意，否则在交际时就会给对方留下不严谨的印象。但其他场合临时补妆应选择隐蔽之处。

（2）勿使用别人的化妆品。这是很重要的一点，每个人面部的质地都不一样，为了防止皮肤疾病的传播，不要借用别人的化妆品。无论是当面还是背后，都不要随便评论别人的妆容，因为不同国家、不同民族、不同地区的文化传统和宗教信仰不一样，所以审美情趣不同，对化妆的理解也存在差异。如果随便评论别人的妆容，是对对方的不尊重。

3. 化妆的基本程序

清洁面部→爽肤水护肤→护肤霜→粉底（粉饼）定妆→修眉→画眼线涂眼影→涂抹睫毛膏→涂口红，检妆整体端详无误即可。

要注意的是，脸盘宽大者，眉毛不宜修得过长过直，相反，应描得适度弯一些、柔和一些；五官纤细者，不宜将眉修饰得太浓密；描眉时，应将眉笔削成扁平状，沿眉毛的生长方向一根根地描画，这样描出的眉毛有真实感，而不要又浓又粗地画成一片；眼影的颜色要适合自己的肤色和服装的颜色；睫毛膏不宜抹得过厚，否则会让睫毛粘住，给人以造作之感；涂口红可加深嘴的轮廓，让脸部更加生动，富有魅力。涂口红时先用唇线笔画出理想的唇型，然后填入唇膏。按上嘴唇从外向里，下嘴唇从里向外的顺序进行。口红的颜色应根据不同肤色、不同颜色的服装、不同场合来选用。

化妆，是指运用化妆品和工具，采取合乎规则的步骤和技巧，对人的面部、五官及其他部位进行渲染、描画、修饰，增强立体印象，调整形色，掩饰瑕疵，表现神采，从而达到美容的目的。本实训的目的是要完成面部的化妆。

1. 基础化妆工具

（1）底妆类产品：妆前、隔离、粉底、散粉、粉饼、修容等。

（2）眼部彩妆：眼线、睫毛膏、眼影、眉粉、眉笔、假睫毛等。

（3）颊部彩妆：腮红。

（4）唇部彩妆：唇膏、唇彩、唇蜜、唇线笔等。

2. 方法/步骤

（1）洗干净脸蛋，觉得有点干的话就涂一点点面霜。好的肤质会令化妆的效果加倍。所以妆前保养也是不容忽视的，在化妆之前我们都会清洁皮肤，然后开始使用一些保湿产品，最好是能够做一个面膜。

（2）取适量粉底液，均匀涂抹于面部，轻轻拍打。对于正值青春年华的女孩，粉底也可免了，这样看上去更自然。如果实在对自己的皮肤不太满意，也可以涂一些打底。但要注意，尽量使用膏或霜状粉底，并在其中添加比较多的化妆水/面霜（若没条件可加点矿泉水）。

（3）取粉饼蘸取适量，轻轻按压均匀于面部即可，不要忘记鼻翼和眼皮部分。

（4）画眼影要根据妆面的需要来决定，作为日常来说一般都会用大地色系的。眼影是学生妆中不可或缺的一部分。建议使用湖绿色为佳，这样会使人看上去很自然清晰，因为健康的眼部其实是带一点湖绿和浅蓝色的。若实在不喜欢湖绿，切记冷色系为最佳。双眼皮的女孩可以在双眼皮的皱褶处涂上一点点眼影膏，切记量不能多，然后用手横向涂抹开，再用手轻轻晕开，主要是向上一点点抹开，面积不要太大，尽量在皱褶附近。这样睁着眼睛的时候眼影就不

太明显，仿佛是眼皮本身的颜色。单眼皮的女孩可以把眼影膏涂得靠眼睫毛根部一点，其余同上。

（5）眼影画好后我们来画眼线，日常的眼线不需要太夸张，顺着睫毛根部，在眼睛上画一条细细的贴着睫毛根部的线条就可以。

（6）将睫毛夹一下然后刷睫毛膏。如果睫毛天生就长长卷卷那最好不要涂睫毛膏。有些女孩非得涂的话，建议在睫毛膏里多滴几滴眼药水/化妆水，无条件的话纯净水也可，目的是让它稀释，这样涂出来的睫毛十分自然，涂完趁它半干之际用棉签/餐巾纸吸取多余的膏体，会使睫毛更分明。不推荐使用浓密型睫毛膏，日常妆容不需要粘贴假睫毛，如果需要粘假睫毛，在夹完睫毛之后就可以粘贴了。粘完之后再用睫毛膏刷一下。

（7）选择合适颜色的腮红，刷在脸颊从颧骨斜向太阳穴方向。腮红会使人看上去比较有活力，同时会显得皮肤更白。建议白皮肤的女孩使用粉色的腮红，少涂一点，这样看上去比较自然，好像从皮肤深层透出的那种红。皮肤一般的女孩建议用粉色偏肉色的腮红，会使皮肤更亮白。皮肤比较黑的女孩建议用偏橘色的腮红，会使脸部更亮一些。涂抹方法：微笑，在鼓起的肉肉上面打圈圈，然后圈圈慢慢变小。打至太阳穴下面一点点的地方，即颧骨的侧面。

（8）最后在唇部刷上唇蜜，一般现在的年轻人都会比较喜欢用唇彩或唇蜜，也有在唇膏上面再上一层唇蜜的。有的女孩不太喜欢用带有亮片的唇彩，她们认为这样会显得很假。推荐不带亮片的，或者带细小微亮颗粒的，看上去嘴唇很嫩。颜色一般来说不支持透明，可以选择肉色、淡粉色等。只涂唇中间部分，然后用手轻轻向两边抹开，就可以了。面部化妆如图 2-1 所示。

图 2-1　面部化妆的图示

实训二　面部化妆训练

组织女同学自备化妆品，老师指导进行一次面部化妆训练

【经典回放】

出人意料的一次总统竞选辩论

当时，这两个人的名望和才能是相当的，可谓棋逢对手。但大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪；但事实并非如此。为什么呢？肯尼迪事先进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。结果，在屏幕上，他精神焕发，满面红光，挥洒自如。而尼克松没听从电视导演的规劝，加上前一阵十分劳累，更失策的是面部化妆用了深色的粉，因而在屏幕上显得精神疲惫、表情痛苦，声嘶力竭。正如一位历史学家所形容：“他让全世界看来，好像是一个不爱刮胡子和出汗过多的人，带着忧郁感等待着电视广告告诉他怎么不要失礼。”正是仪容仪表上的差异和对比，帮助肯尼迪取胜，使竞选的结果出人意料。

任务三　了解头部礼仪

头乃人之首，头发位于人体的“制高点”，按照社交习惯，当人们注意打量他人时，往往是从头部开始的。所以，头部的状况更容易引起对方的注意。

【案例导入】

一次真诚的忠告

日本松下电器产业株式会社创始人松下幸之助，是一位非常讲究的人，可在创业初期他并不了解一个人外在的职业形象会有什么重要的作用。一次他要到银座的一家理发厅去理发。理发师对他说：“看你忙的，连自己最基本的礼仪都忽略了，你毫不重视自己的容貌修饰，就好像把产品弄脏一样，你作为公司整体的代表都如此，人们对你们的产品会有欣赏吗？企业的产品还会有销路吗？”一席话说得他无言以对，以后他接受了理发师的建议，十分注意自己的礼仪并不惜破费到东京理发。

（一）头发护理

生活中每个人的头发要保持健康、秀美、干净、清爽、整齐，所以，要注意头发的养护、洗涤、梳理，这是工作与生活所必需的。头发清洁能给人留下干净卫生、神清气爽的印象；披头散发、蓬头垢面，则给人萎靡不振甚至缺乏教养的印象。因此，无论有无交际应酬活动，平日都要对头发勤于梳洗，保持

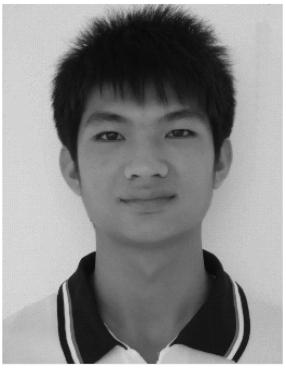
卫生清洁。通常情况下，男士半个月理 1 次发，女士可根据自己的脸形、工作性质、年龄和环境需要等情况来选择。夏季应当 1 ~2 天洗一次头发，冬季则 2 ~3 天洗一次。如有重要的公务活动，还应当事前认真洗发、理发、梳发。

（二）发型设计

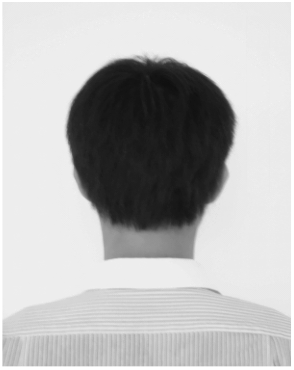
发型，即头发的整体造型。选择发型，除考虑个人偏好外，最重要的是要考虑个人条件和工作场合。发型设计要与以下因素相适应，体现和谐的整体美。

（1）个人条件，包括发质、脸形、身高、体型、年龄、着装、佩饰、性格等，这些都会影响到发型的选择。其中，脸形对发型的选择影响最大。

（2）所处场合。在社会生活中，由于人们的职业、身份、工作环境的不同，发型也应有所不同。在工作场合应选择传统、庄重、保守的发型；在社交场合，则应选择个性、时尚、艺术的发型。至于前卫、怪异的发型，适用于艺术工作者。按照常规发长的上限，一般男士不允许在工作之时长发披肩或者梳起发辫。不仅如此，在修饰头发时，还须切记令其既文明又美观。一般要求男士在修饰头发时要做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。男士头发长度的下限是不允许剃光头。男士发型如图 2-2 所示。



a) 正面



b) 背面

c) 侧面

图 2-2　男士发型的图示

对于女士来讲，头发的具体长度也有规定的上限与下限。女士在工作岗位上头发长度的上限是：不宜长于肩，不宜挡住眼。在上岗之前，要将超长头发盘起来、束起来、编起来，或是置于工作帽之内，不可以披头散发。女士在工作岗位上头发长度的下限，也是不允许剃光头。从社交礼仪的角度讲，为了给对方留下良好的印象，取得社交的成功，有必要考虑一些影响头发长短的因素。

（1）身高因素。头发长短的选择，在一定程度上要考虑自己的身高。对于女性来讲，头发的长短与身高成正比。也就是说，个子高，可以将头发留得稍长些；对于个子比较矮的女性来讲，如果留着一头披肩长发，只会显得更矮，相反，如果留短发会显得比较精干。

（2）年龄因素。对于头发长短的选择，年龄也是必须考虑的因素。年轻的女士留披肩长发，会显得更加美丽，如果披肩长发出现在年过花甲的老妇人头上，则会令人哗然。所以，对于年龄大的女性来讲，短发或盘发是最佳的选择。

（三）头发的美化

现阶段，为了维护和提升自己的外在形象，职场上的人们通常采用适当的方法来美发，而且这些方法已经被越来越多的人所接受，包括护发、染发、烫发、假发等。

护发——只有注意护发，才能使自己的头发真正完美无缺。要正确地护发，一是要长期坚持；二是要选择好的护发用品；三是要采用正确的护发方法，三者缺一不可。

染发——在染发前，首先要考虑的是染发有无必要。中国人历来以一头黑发为美。假定自己的头发不够油黑，特别是早生白发或长有一头杂色的头发，将其染黑通常是有必要的。若是为了追求时尚，有意将自己的一头黑发染成其他颜色，甚至将其染得五彩斑斓，则大都是不适合的。

烫发——在烫发时，要为自己选择端庄大方的发型。但是在选择具体造型时，应当切记，不要将头发烫得过于繁乱、华丽、美艳。

假发——佩戴假发时，应当明确：只有在出现掉发、秃发时，才适于佩戴假发，以弥补缺陷。由于妆饰方面的原因而佩戴假发，通常不太提倡。

【伟人格言】

周恩来总理青少年时在南开中学时的仪容格言

面必净、发必理、衣必整、纽必结；头宜正、肩宜平、胸宜宽、背宜直；勿暴、勿怠；颜宜和、宜静、宜庄。

这段著名的“仪容格言”每天都提醒着南开学子要时时保持端庄得体的仪表、仪容、仪态，处处注意自己的礼貌。直到20世纪50年代，当新中国向国外派遣第一批大使时，从南开中学毕业的周恩来总理还能背诵下来这些箴言，勉励那些即将赴任的大使。周恩来总理毕生注重彬彬有礼的风度，保持光彩动人的形象，在一定程度上是南开中学的礼仪教育和熏陶的结果。

任务四　掌握口部修饰技巧

（1）保持口腔清洁。口部的修饰范围包括口腔和口的周围两部分。口部修饰的重中之重就是注意口腔卫生。要坚持经常刷牙，避免牙齿污染和产生口腔异味。从卫生保健的角度讲，每天应当刷牙三次，每次饭后三分钟内进行，每次刷三分钟，即“三个三”标准。在校生即使做不到每日刷牙三次，饭后也应当用清水仔细漱口，防止食物残渣遗留在口腔牙缝，有伤大雅。保持口腔清洁

是个人卫生方面的一种美德，也是自尊和尊敬他人的一种表现。

（2）杜绝口腔异味。与人接触前或即将进入公共场合前，应禁食容易产生异味的食物，除葱、蒜外，生韭菜、鲜蒜薹、虾酱、腐乳也是容易产生口腔异味的食物，有这方面嗜好的人员一定要注意，不要我行我素，要多为自己的形象和对方着想。吸烟、喝酒也能产生浓烈气味，社交和集体活动之前应刻意避免。必要时，可口含茶叶、口香糖、口香液，祛除异味。

（3）坚持每天剃须。男人应当每天坚持的活动，就是剃胡须。可以购买一把电动剃须刀，迅速处理一下，虽没有刮胡刀处理得干净，但也比较光洁，可使自己显得精明强干，有阳刚之气，也是对他人的一种尊重。“胡子拉碴”是不修边幅的代名词，以这样的形象与人交往，只能落得个印象不佳的结果。

（4）嘴唇不可小视。嘴唇的护养也要列入口部修饰的范畴，要注意适当呵护自己的嘴唇，春秋季节要防止嘴唇干裂、爆皮或生疮，饭后还要避免唇边残留分泌物和其他异物，与别人交谈时不能唾液四溅。护唇并不是女人的专利，现代男士在需要的场合，也要做唇部护理，以提升个人的气质和综合表现力。

任务五　掌握鼻部修饰技巧

鼻子既突出又位于脸部的正中央，是面部的“制高点”，自然是别人目光的聚焦点。鼻子的修饰重在保养，鼻子及其周围若是长疮、起皮，出现“黑头”、连片的“青春痘”甚至出现“酒糟鼻”，将严重影响美观。鼻子又是面部的敏感区，保养鼻部不能乱挤、乱挖、乱抠。擦鼻涕、清理鼻垢应当到僻静处，回避他人，也不要当众抠挖鼻孔，乱抹乱弹鼻垢。清理鼻垢宜用纸巾或手帕悄然进行，防止出现不雅的声音。同时，要注意及时修剪鼻毛。

任务六　掌握耳部修饰技巧

修饰耳部主要是保持耳部的清洁，及时清除耳垢和修剪耳毛。有的同学冬季不注意耳朵的防寒，耳部容易发生习惯性冻疮，疮痂布满耳郭，很是难看。耳朵的结构使它很容易藏污纳垢，应注意定期清洁。清除耳垢不要当众进行，可到人少或无人的地方，这样做一是避免不雅观，再一个是保证安全，避免伤及耳膜。也可以请同学帮忙在僻静处给予处理。若有耳毛长到外面要及时修剪。

任务七　掌握颈部修饰技巧

俗话说：耳朵后面的灰自己看不见。有的人洗脸只清洁面部，忽略了颈部清洗，时间长了，脸上还可以，脖子上的灰却很明显，让人看到了，脸部的清洁效果也前功尽弃。因此，颈部的清洁与脸部的清洁一样重要，应当一起进行。颈部还是人体最容易显现年龄的部位，应像修饰脸部一样修饰颈部，保持颈部皮肤的清洁，加强

颈部的运动与营养按摩，是使颈部皮肤紧绷、光洁动人的有效方法。青年学生只要保持颈部清洁即可，颈部的营养按摩可待以后成年时根据情况需要再进行。

【知识窗】

男士化妆要注意些什么?

男性与女性一样也是需要化妆的，因为爱美之心人皆有之。男士化妆宜用专制品，如做不到这一点，也应结合自己的肤质，妥善选择。化妆品的种类有润肤蜜、须后水、剃须膏、香水、香波、止痒水、发乳等。化妆品香型以清香为主，可伴有草香、烟草香、“海洋香”以增添男性豪爽、英俊、洒脱的魅力，显得精神饱满，生气勃勃。

干性皮肤毛孔细，不冒油，经不起风吹日晒，应选用油质护肤化妆品，如香脂、人参霜、珍珠霜等。油性皮肤毛孔易堵，有粉刺、丘疹者，应用水质化妆品，如含水较多的蜜类、奶液、酸性柠檬霜等。中性皮肤宜用刺激性小，含油水适中的化妆品。男性一般不用油脂类护肤品，而要用霜蜜类。

不同行业人员所用的化妆品也应随行业而异。野外工作者宜用防晒霜、护肤霜以保护暴露在外的皮肤，重体力劳动者、多汗者，劳动后洗完澡，可外抹防汗、除臭之类的制品，以防止多汗、体臭、狐臭等；特殊工种如化工、建筑从业者可用特制防护霜；蚊虫多处用驱蚊霜，寒冷、风大处用面霜、护手水等。

剃须膏用于刮脸前，它使胡须软化，便于剃刮，并能防止剃须所致的皮肤粗糙。须后水含杀菌剂、清凉剂、维生素、蛋白质等，有收敛性。刮须后用之可使皮肤保持正常的 pH 值，并防止刮须小伤口细菌感染。

项目三　掌握服饰礼仪的运用

服饰是人形体的包装，是人体的外延，包括外套、衣裤、裙子、帽子、袜子、手套、鞋子及各类服饰品，它们共同起着遮体御寒、美化人体的作用。但它更是一种无声的语言，在那里默默地显示着一个人的个性、身份、修养及心理素质等多种信息。由此产生的第一印象往往让人感到很深刻，有时比谈吐更具有表现力。正如莎士比亚所说，“服饰往往可以表现人格”，所以，个人的服饰如何，直接关系到别人对其个人形象的评价。

【百姓趣事】

她为什么没有被录用

某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。某学院中文系毕业的张晓影同学前往面试，她的背景材料是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表

了30多万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论等，还为六家公司策划过周年庆典，英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。而且她五官端正，身材高挑、匀称。为了面试，她挑选了一身时尚的服装，所以自信心特别强。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。晓影穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，笑眯眯地不请自坐，随后跷起了二郎腿等着问话，谁知三位招聘者互相交换了一下眼神，主考官说："张小姐请回去等通知吧。"她喜形于色："好！"挎起小包飞跑出门……

请同学参加讨论：

（1）张晓影能等到录用通知吗？为什么？

（2）假如你是张晓影，你打算怎样准备这次面试？

任务一　掌握服饰穿戴原则

1. 与年龄、形体相协调

20世纪的中山装当时穿在中老年人身上，显得成熟、稳重，穿在青少年身上未免有老气横秋之感；超短裙、长袜穿在少女身上显得天真活泼，若穿在中年妇女身上就有轻佻之嫌。穿衣戴帽，也要扬长避短。偏瘦和偏胖的人不宜穿过于紧身的衣服，上身长，下身短，比例不协调的就需要弥补腿的不足，在服装的款式和色彩上加以注意，如穿裙子不易太长，以免欠美之处凸现。

2. 与职业身份相协调

有一定身份地位的人，在服饰的穿戴上要有一定的行为规范。教师的服饰要求端庄大方，若穿着过分"前卫""时尚"的服装进教室，就会分散学生的注意力；医生的服饰要求稳重、朴实，给病人以可信赖感，若穿红戴绿、珠光宝气，则容易给人留下轻率浅浮的印象；公关人员的服饰也不宜过分性感，否则会引起麻烦，甚至带来伤害，最好是着职业装；政治家、公众人物的服饰往往会成为媒体集中报道的话题，更不可掉以轻心。

【经典回放】

不同服装的实验

著名人类行为学家迈克尔·阿盖尔曾以不同的装扮出现在同一地点，所反映的结果截然不同。当他身着西装以绅士模样出现时，无论是向他问路还是问时间的陌生人，大多彬彬有礼，这些人看上去属于上流阶层，言行颇有教养。当迈克尔扮成无业游民时，接近他的人以流浪汉居多，或是来对火或是来借钱。实验证明，仪表虽是人的外观，但它更是一种无声的语言，在一定意义上能反映出一个人的修养、品格等特征，在人们初次交往时给人以鲜明的印象。

3. 与环境场合相协调

人处于不同的环境、不同的场合，服饰穿戴就应该与周围的环境相吻合。比如，在喜庆的场合不能太古板，庄重场合不能太随意，工作场合不能太时尚，在家里不能太严谨，悲伤场合不能太刺目等。

4. 与时节相吻合

服饰的穿着若不顾时节的变化，也是不可取的。比如，在风雨中身穿一条超短裙的做法就不可取，比较理想的穿戴是在考虑服饰的舒适性外，还应在时节与色彩上加以注意。如春秋宜选中浅色调，冬季以偏深色为宜，夏季以淡雅为宜。

5. 与自身条件相适应

人们追求服饰美，就是要借服饰之美来美化自己，只有充分地了解自己的特点，才能达到扬长避短、扬美避丑的目的。比如，矮胖型的人，选择服装时应尽量减少其宽度，相应增加其高度，给人以增高之感，如不要穿太长的裙子和带有格式的衣服；瘦高型的人，选择服饰应富于变化，如浪漫的曲线、运动的斜线和格式均可，高胖型与瘦小型人的恰恰相反，高胖者要回避太紧的衣服，强调适度和高度，减小宽度，瘦小者衣服不宜过长，应以轻巧为宗旨。

6. 色彩与饰物的谐调

色彩的选择与搭配在服饰中起着重要作用。比如，冬季服装厚实、保暖就要选择偏暖色调的饰物给人以温暖；夏季天气炎热，服装单薄，就要选择小巧、色彩淡雅的饰物给人以清爽。当服装色彩沉稳、单调时，可选色彩明快一些的饰物，以调节整体的氛围；服装色彩鲜艳时，则佩戴色彩调和、含蓄一些的饰物会更佳。

除以上几点，保持整洁是最起码的服饰礼仪。再高档的服装如果污迹斑斑，随意乱套在身上也会贻笑大方。因而服饰要注重整洁、和谐，并根据自身的特点和气质选择合适的服装，既突出个性，又顾及共性。

【知识窗】

国际通行服饰 TPO 三原则

着装的 TPO 原则是英文 Time Place Object 三个单词首字母的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代；P 代表地点、场合、职位；O 代表目的、对象。着装的 TPO 原则是世界通行的着装打扮的最基本的原则。它要求人们的服饰应力求和谐，着装要与时间、季节相吻合，符合时令，着装要与所处场合、环境，与不同国家、区域、民族的不同习俗相吻合；着装要符合着装人的身份；着装要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰，给人留下良好的印象。根据 TPO 原则，着装时应注意以下几个问题。

任务二　掌握男士服饰穿戴原则

男士服饰以表现稳重、专业、令人信赖为宜。现代男士多以西装来代表自己的身份、地位和修养。因而，在正式场合也多以深色西装为主。西装穿着一般由衬衫、外套、长裤、领带、皮鞋、袜子及饰品组成，比较讲究。穿着时还应注意以下几点：

1. 西装的衬衫

衬衫一般应选用硬领尖角式的，领口一定要挺直，不能有皱褶、折痕，而且外套的领子应高出 5cm 左右，颜色一定要考虑与外套色相配，以纯色为宜。其中，白色或白色暗条为最容易搭配的颜色。袖口长出西装袖口约 2cm，衬衫下摆要扎进裤子里，不要散在外面。衬衫配领带时应把所有的扣子系上，不能将袖子卷起。不系领带时，最上面的扣子要解开。

2. 西装的上衣

各种款式的男式西服上衣如图 2-3 所示。

图 2-3　各种款式的男式西服上衣

西装在穿上之前，要把袖子上的商标（小布条）剪掉。要保持西装的挺拔，不能有皱。衣长以略高于臀线为宜。西装上衣有双排扣和单排扣之分。双排扣的西装比较庄重，一般要把扣子系好，不宜敞开。单排两粒扣的西装是传统规范的式样，其扣法很有讲究：只系上面一粒——庄重；敞开都不扣——潇洒；两粒都扣——呆板；只扣最下面一粒——流气。近年来流行三粒扣的西装，扣好上面两粒为佳，只扣中间一粒也可以，全都扣或不扣的未尝不可；但切忌只扣最下面一粒，也不宜只扣下面两粒。

入座前，西装上衣的纽扣要解开，以防其走样和不舒适。西装上衣的口袋只是装饰性的，一般不装东西，以保持平整挺拔。左胸的口袋，也只可插鲜花或手帕。要将手帕叠成三角形、三尖形、双尖形、花瓣式等形状，方能使男士

平添风度。切忌把钢笔、记事本等装在左胸外口袋，这些小物品可放在外套左右胸内侧口袋里。下方外侧的两只口袋，原则上不放任何东西。

3. 领带

西装领带起着“画龙点睛”的作用。系领带要注意场合、服装、性别、位置、结法、长度、配饰等几点。

（1）领带面料。最好的领带应当是用真丝以羊毛料制作而成的。以涤丝制成的领带，有时也可以选择，除此之外，由棉、麻、绒、皮、革、塑料、珍珠等制成的领带，均不宜佩戴。

在正式场合中，尽量少打浅色或艳色领带。一般说来，暖色系的领带给人热情、温暖的感觉；冷色系的领带能表现庄严和平静的感觉；明亮的领带显得活泼、有朝气；暗色的领带显得严肃；黑色的领带则是在吊唁、慰问逝者家属或丧礼的场合所必须佩戴的。

（2）领带图案。适用于正式场合佩戴的领带，主要是单色无图案的蓝、灰、棕、黑、紫红色等单色领带，现代社会上较流行暗格或条纹的领带，主色调和外衣色相配为最佳。或者是以圆点、方格等规则的几何形状为主要图案的领带。斜条纹的领带给人正直、权威、稳重、理性的印象，适合在谈判、推销、演讲、开会、主持会议的场合使用。方格子和点状的领带给人沉稳、按部就班的印象，适合在初次约会或会见上司和拜访长辈时使用。不规则图案的领带，如几何图形或花鸟等图案，给人以创意、有个性、有朝气和流行的感觉。这类领带最好是在非正式的酒会、下班后的约会、朋友聚餐时使用。

（3）领带款式。领带的款式往往受到时尚的左右。领带下端有箭头与平头之分。下端为箭头的领带显得比较传统、正规；下端为平头的领带，则显得时尚随意一些。除了要尽量与流行保持同步，根据常规，领带的宽窄最好与本人的胸围和西装上衣的衣领宽度成正比。简易式的领带，如“一拉得”领带、“一挂得”领带等，均不适合在正式的商务活动中使用，有时，领带与装饰性手帕会被组合在一起成套销售，但手帕的面料、色彩、图案最好与领带的完全相同。

（4）注意配套的服装。一般而言，穿单件西装时，领带可打可不打。在非正式活动中穿西装背心时，可以打领带。如穿风衣、大衣、夹克、猎装、毛衣、短袖衬衫时，通常是不宜打领带的。将领带打好后，须将其置于适当的位置。穿西装上衣与衬衫时，应将其置于二者之间，并使其自然下垂。在西装上衣与衬衫之间加穿西装背心与羊毛衫、羊绒衫时，应将领带置于西装背心、羊毛衫、羊绒衫与衬衫之间。

（5）注意结法。打领带结的基本要求是挺括、端正，并且在外观上呈倒三角形。领带结的具体大小，最好与衬衫衣领的大小形成正比。在正式场合露面时，务必要提前收紧领带结。

领带打好后，必须长短适度。最标准的长度是领带打好之后，下端的大箭头正好抵达皮带扣的上端。

【动手实践】

教你如何正确地打领带

领带的起源，最早可以追溯到古罗马时期。当时的士兵出征时，他们的父母、妻子给他们在脖子上围上一条亚麻材料的 cravate，作为一种护身符的象征。现在，领带往往能代表男士们对于衣着的品位，恰当地选择与衣装搭配的领带，能完好地证明你在流行与时尚角度的审美。但一条完美的领带也需要有一个完美的领结，才能正常发挥它的作用。下面就分别介绍 10 种经典的领带正确打法，不同的打法搭配不同领口的衬衫，让你看起来也像个“领袖人物”。

（1）平结（见图 2-4）。平结为最多男士选用的领结打法之一，几乎适用于各种材质的领带。要诀：领结下方所形成的凹洞须让两边均匀且对称。

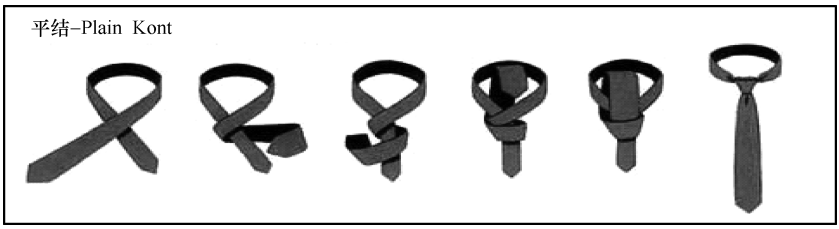


图 2-4　平结

（2）交叉结（见图 2-5）。这是对于单色素雅质料且较薄领带适合选用的领结，对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。

图 2-5　交叉结

（3）双环结（见图 2-6）。一条质地细致的领带搭配上双环结颇能营造时尚感，适合年轻的上班族选用。该领结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，别刻意给盖住了。

（4）温莎结（见图 2-7）。温莎结适合用于宽领型的衬衫，该领结应多往横向发展。应避免材质过厚的领带，领结也勿打得过大。

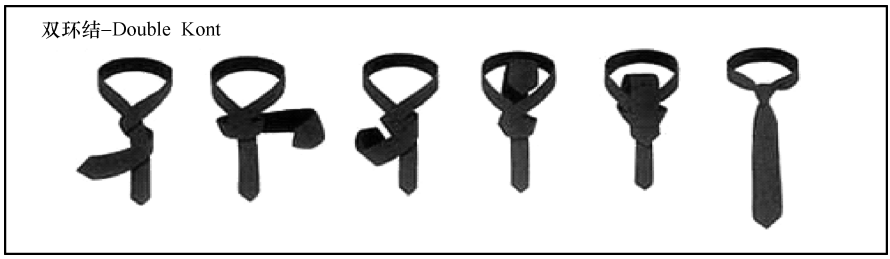


图 2-6　双环结

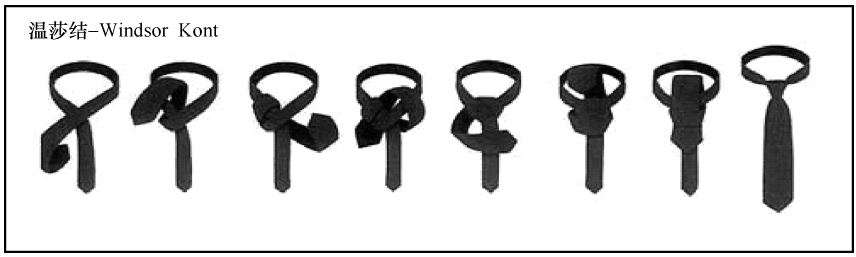


图 2-7　温莎结

据说温莎结是英国著名的温莎公爵发明的系法，此种结型因较一般结型宽，故十分适合使用在意大利式领口（八字领）的衬衫上，常与丝质领带相互搭配。

正确打法是将领带窄的一边保持在身体右侧，将宽的一边压向窄的一边后，先在窄的一边从领口绕出来，然后再回到宽的一边从领口绕向自己一圈，再围着窄的一边绕一圈，让宽的一边穿过这个圈系紧，即可完成。

（5）双交叉结（见图 2-8）。这样的领结很容易让人有种高雅且隆重的感觉，适合正式场合使用。该领结应多运用在素色且丝质领带上，若搭配大翻领的衬衫，不但合适且有种尊贵感。

图 2-8　双交叉结

（6）亚伯特王子结（见图 2-9）。此款结型适用于浪漫扣领及尖领系列衬衫，搭配浪漫质料柔软的细款领带。

正确打法是将领带绕于颈上，领带窄的一边保持在身体右侧，宽的一边先

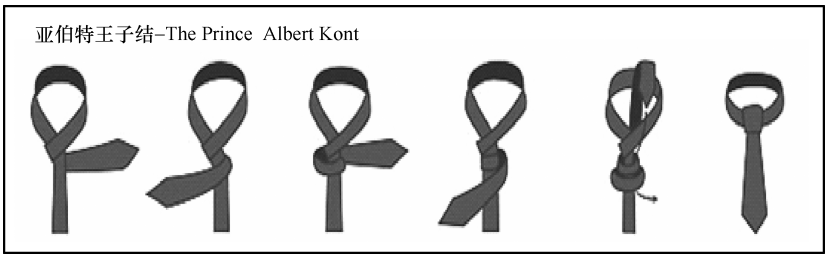


图 2-9　亚伯特王子结

预留较长的空间，将宽的一边压在窄的一边上面，用宽的一边围绕窄的一边两圈，在绕第二圈时尽量贴合在一起，并环绕到领口的环形部，从下面穿过，宽边再穿过其环绕的环形孔拉紧、拉直，即可完成此款结型。

（7）四手结（单结）（见图 2-10）。四手结是所有领结中最容易上手的，可以与各种款式的衬衫及领带搭配。

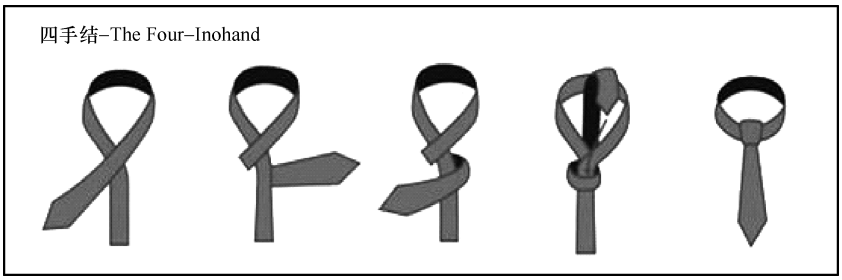


图 2-10　四手结（单结）

正确打法是将领带窄的一边保持在身体右侧，将宽的一边压在窄的一边上面，用宽的一边围绕窄的一边一圈，然后将宽的一边从领口的环形部下面穿过，宽边再穿过其环绕的环形孔拉紧、拉直，即可完成结型。

（8）浪漫结（见图 2-11）。浪漫结是一种完美的结型，故适用于各种浪漫系列的领口及衬衫，完成后将领结下方宽的一边压以皱褶可缩小其结型，窄边也可将它往左右移动使其小部分出现于宽边领带旁。

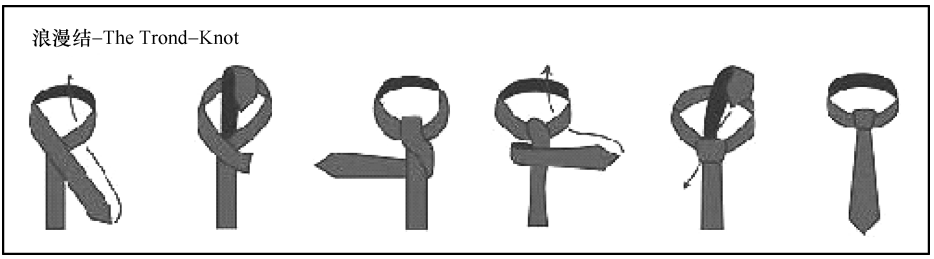


图 2-11　浪漫结

正确打法是将领带窄的一边保持在身体左侧，将宽的一边先预留较长的空间，宽的一边压向窄的一边，然后从领口绕出来，再用宽的一边围绕窄的一边一圈，将宽的一边从领口绕出来，再让宽的一边从其环绕的这个圈中穿出，整理成型。

这款领结完成后将领结下方宽的一边压以皱褶可缩小其结型，窄的一边也可将它往左右移动，使其小部分出现于宽的一边领带旁。

（9）简式结（马车夫结）（见图 2-12）。简式结适用于质料较厚的领带，最适合打在标准式及扣式领口的衬衫上，将其宽边以 180 度由上往下翻转，并将折叠处隐藏于后方，待完成后可再调整其领带长度，是最常见的一种结型。

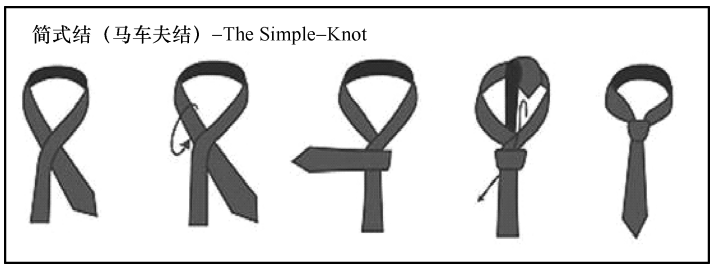


图 2-12　简式结（马车夫结）

正确打法是将领带窄的一边保持在身体左侧，将窄的一边压向宽的一边，将其宽的一边以 180 度由上往下翻转，围绕窄的一边一圈，然后将宽的一边穿过领口，再从圈中穿过，并将折叠处隐藏于后方，待完成后再调整其领带长度即可。

（10）十字结（半温莎结）（见图 2-13）。此款结型十分优雅及罕见，结的大小介于普通结和温莎结之间，其打法也较复杂，使用细款领带较容易上手，最适合搭配在浪漫的尖领及标准式领口系列衬衫上。

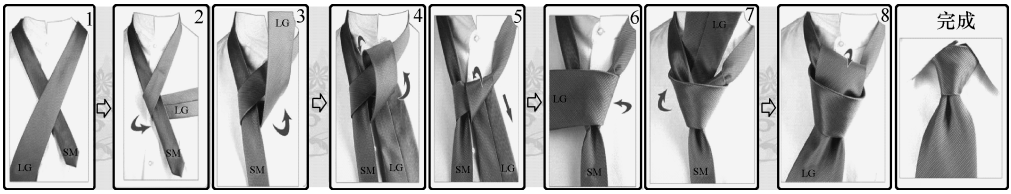


图 2-13　十字结（半温莎结）

正确打法是用宽的一边压向窄的一边，先在宽的一侧绕一圈，再围着窄的一侧绕一圈，然后让宽的一边穿过这个圈系紧。十字结、温莎结的共同要点是窄的一边不动，宽的一边围着窄的一边绕，这样在打开时是活结而不是死结。

如果感觉太复杂，也可以把它简单化。我们可以把四手结表示为“左 ×、

右⊙、左×、中⊙、结”5个动作；如果您习惯左手系领带，那么可以把四手结表示为“右×、左⊙、右×、中⊙、结”5个动作。以此类推，几乎所有领带打法都能用这些简单的动作来描述。

右手握住宽的一端LG（称为大端），左手握住窄的一端SM（称为小端）。大端在前，小端在后，交叉叠放。

左×——第一步，将大端绕到小端之后。

右⊙——第二步，继续将大端在正面从右手边翻到左手边，成环。

左×，中⊙——第三步，把大端翻到领带结之下，并从领口位置翻出。

结——第四步，再将大端插入先前形成的环中。系紧。完成。

领带的佩饰：打领带时，在一般情况下没有必要使用任何饰物。有时为了减少由于领带在行动时任意飘动造成的不便或为了使其不妨碍自己的工作、行动，可酌情使用领带饰物。领带饰物的基本作用是固定领带，其次才是装饰。常见的领带佩饰有领带夹、领带针和领带棒。它们分别用于不同的位置，但一次只能选用其中的一种。选择领带佩饰，应多考虑金属质地制品，并要求亮色为佳，形状与图案要雅致、简洁。领带夹主要用于将领带固定于衬衫上，因此，不能只用其夹着领带，或者将其夹在上衣的衣领上。使用领带夹的正确位置是在衬衫从上朝下数的第四粒纽扣之间。最好不要让它在系上西装上衣扣子之后外露。若其夹得过于往上，夹在鸡心领羊毛衫或西装背心领子开口处，是非常土气的。领带针主要用于将领带别在衬衫上，并发挥一定的装饰作用。其一端为图案，应处于领带之外，另一端为细链，则应免于外露。使用它时，应将其别在衬衫从上住下数的第三粒纽扣处的领带正中央。其有图案的一面，宜为外人所见。但是要注意别把领带针误当领针使用。领带棒主要用于穿着扣领衬衫时穿过领带，并将其固定于衬衫领口处。如果使用领带棒得当，既能使领带在正式场合显得飘逸，又能减少麻烦。

实训三　系领带训练

每个同学要学会三种系领带方法。

4. 西装的长裤

西装长裤的立档长度以裤带的鼻子正好通过胯骨的上端为好（裤鼻子指的是裤子上往腰间系皮带的环，也叫裤带环，这也是西服裤量立档的部位），裤长以裤脚接触脚背，一般达到皮鞋后帮的一半为佳。裤线要清晰笔直。西装两边的口袋只宜放轻、薄的东西，其后面的两只口袋，大都不放任何东西。皮带上不宜别手机、钥匙串和眼镜盒等挂件，一定注意要扣好裤扣，拉锁全部拉严。

5. 配套的鞋袜

“西装革履”意味着穿西装一定要配皮鞋，款式理当庄重而正统。千万不要穿凉鞋、布鞋、旅游鞋等，而且皮鞋要擦亮。黑色皮鞋可配各种颜色的西服，其他色彩的皮鞋要与西服的颜色相同或接近才可。袜子的色彩应与皮鞋的颜色相同或接近，并且要干净、完整、无破洞、无钩丝，成双、合脚；袜筒的长度不宜低于踝关节；不宜用黑皮鞋配白袜子，切忌穿女士常用的肉色丝袜。

6. 其他注意事项

其他饰物的搭配也是不可忽视的。如眼镜、领夹、领结、手表、结婚戒指、皮带、皮包、公文包、深色雨伞等。这些配件如有金属部分，尽可能选择同一色系，以展示个人品位。符合流行趋势的新款式、新面料、新的色彩组合格配的男装，为越来越多的男士们所喜欢。从一定意义上来讲，气魄力量感和豪迈感是男子形象的双翼，两者相融，能反映男子汉的阳刚之气。而更重要的是自身品德与知识的修养，只有不断地完善自己，同时注意仪表的修饰，才能显示良好的自我风度和一个真正男子汉的阳刚气概。

在正式场合，中国的男士多以深色西装来彰显自己的身份、地位，应对各种社交场合。但在日常工作场合，服装的选择就多些，如轻便西服、色彩和谐的组合套装、随意舒适的夹克衫、毛呢料外衣或大衣，都能体现男士在一般的社交活动或会见场合或访亲问友中的稳重、洒脱、大度与亲切。

西装穿着也有一定的顺序：一般是梳理头发→更换衬衫→更换西裤→穿好皮鞋→系好领带→穿好上衣，最后整体审视。这种顺序是一种规范，也可以说是一种礼仪。

【经典回放】

“幌子”的效应

美国商人希尔清楚地认识到，在商业社会中，一般人是根据一个人的衣着来判断对方的实力的，因此，他首先去拜访裁缝。靠着往日的信用，希尔定做了三套昂贵的西服，共花了275美元，而当时他的口袋里仅有不到1美元的零钱。然后他又买了一整套最好的衬衫、领带及内衣裤，而这时他的债务已经达到675美元。

每天早上他都会身穿一套全新的衣服，在同一时间与同一位出版商“邂逅”，希尔每天都和他打招呼，并偶尔聊上一两分钟。这种例行性会面大约进行了一星期之后，出版商开始主动与希尔搭话，并说：“你看来混得相当不错。”接着出版商便想知道希尔从事哪一行业。因为希尔身上的衣着表现出来的这种特有的成就气质，加上每天一套不同的新衣服，已引起了出版商极大的好奇心，这正是希尔盼望发生的事情。于是希尔很轻松地告诉出版商：“我正在筹备一份新杂志，打算在近期内争取出版，杂志的名称为‘希尔黄金定律’。”出版商说：

“我是从事杂志印刷和发行的。也许我可以帮你的忙。”这正是希尔等候的那一刻，当他购买这些新衣服时，他心中已想到了这一刻。

这位出版商邀请希尔到他的俱乐部和他共进午餐，在咖啡和香烟尚未送上桌前，已说服了希尔和他签订合约，由他负责印刷和发行希尔的杂志。发行《希尔黄金定律》这本杂志所需要的资金至少三万美元，而其中的每一分钱都是从漂亮衣服所创造的“幌子”筹集来的。

【了解知识】

中山服（见图 2-14）的来历与其各部分深刻的含义

辛亥革命成功后，孙中山就任临时大总统，颁布了一系列政治、经济和社会改革的法令及政策。“剪辫”“易服”就是当时最主要的改革。剪辫容易，如何“易服”？经过缜密思考、精心设计，广泛征求意见，终于创制了一套具有我国民族特点的简便服装。这种新服装形制为：立翻领，对襟，前襟五粒扣，四个贴袋，袖口三粒扣，后片无缝。这些看似简单的形制其实是有讲究的，制作者根据《易经》周代礼仪等内容赋予了其一定的意义，如图 2-14 所示。

图 2-14　中山服

（1）前身四个口袋表示国之四维——礼、义、廉、耻。

（2）门襟五粒纽扣表示五权分立——行政、立法、司法、考试、监察。

（3）袖口三粒纽扣表示三民主义——民族、民权、民生。

（4）后背不破缝，表示国家和平统一之大业。

穿中山装时，不仅要扣上全部衣扣，而且要系上领扣，以示庄重严谨，并且不允许挽起衣袖。搭配的衬衣颜色应与中山装颜色协调，不能是同一色，最好比中山装颜色浅。白色衬衣配各种颜色的中山装效果都可以。与之相搭配的裤装是中山服裤子，式样参照西裤有所改进，穿着时裤缝对正脚踝，裤装褶痕对准脚背正中，不得挽起裤管。穿中山装可在左上方衣袋插一支钢笔，但无论出席何种场合，均不打领带，配正统黑色皮鞋。穿着后收腰挺胸，显得精神大方。

任务三　了解女士着装

女士的服饰争奇斗艳，服装的款式随着流行时尚而日新月异。俗话说，“男人穿牌子，女人穿样子”。大多数的女士都会将逛街购衣当成自己生活的一项内

容，女人会根据自己的审美情趣去购置衣着、饰品来装扮自己。这也说明了女士在穿着上比男士有更多的变化与随意。但在礼仪的范畴，服饰须因时、因事、合宜大方地体现出女士的端庄和高雅。因此，了解女士着装常识，使自己着装得体、大方就显得十分必要了。女士着装常识如下：

1. 正式场合的穿着

一般出席较为庄重的场合，礼服的色彩不宜过分时尚华丽，应选择色调稳重的服装，并且日常的正式礼服尽可能避免带有闪光的饰物，这与晚礼服的饰物佩戴的原则恰好相反。常见的穿着有西装、旗袍和套裙。

2. 女子常用礼服

女子常用礼服有套装、套裙、连衣裙等，一般颜色上下一致，上衣与下装的质地款式应相配，不要上衣十分厚重而下装又极轻薄，也不要上为职业装而下着牛仔裤。除此之外，还要讲究色彩的和谐统一，通常采用色彩搭配法，一是呼应法，即上下同色或类似色，这是最平衡、和谐的搭配；二是对比法，指上下为对比色，如白与黑、黑与红等。这样的配搭能够产生鲜明的效果，但一定要注意分寸，否则会弄巧成拙。

3. 轻松活泼的搭配装

现代人崇尚自然，生活化的服饰正逐渐进入各种社交场合，但同样要遵循穿着原则，并加强自身修养，才能适合社交场合，提升自己的形象。运动上衣与西裤的搭配、普通西装上衣与牛仔裤的搭配、短衣与短裤的搭配等，也渐渐为人们所喜爱并接受。但在室内或家中穿着的衣服，就不宜在公众场合出现。

4. 不要乱追时髦

20 世纪 90 年代初，女士穿脚蹬健美裤曾非常流行，殊不知这是从欧美妇女内裤袜演变而来的，只能在家里或进行某种运动时穿，是不登大雅之堂的。皮短裙也曾在时髦女郎中流行，更令人啼笑皆非的是这些曾是西方一些地区风尘女郎标志性的打扮，在我国却让广大民众穿成了时尚。所以，那些年流传“不管多大肚，都穿体型裤，不管多大官，都穿夹克衫”。近年，姑娘们时兴露脊低胸的吊带和露肚脐的时装，构成一道道“靓丽”的风景线。此类服装在休闲或演出时可以穿，而在办公室、图书馆、教室却有伤大雅。

5. 穿靴子的技巧

靴子的颜色以黑色最好，可以搭配不同的裙子，经济实用。但在时装表演中也可看到靴子的颜色从淡灰、深灰到红色，也有黄褐色、深红、粉红等。黑色可有各种质地，发亮的牛皮靴最受欢迎，同时毛毡子靴、粗呢靴也不少见。

当小腿太粗时，应该放弃那些又长又紧的僵硬牛皮靴。当小腿太圆时，应选择一些灵巧的靴子，如两边有皮筋的靴子或收口两边下凹的半筒靴。如果腿部不细长，只好放弃半筒平底靴，它们会使你的腿显得又粗又短，最好穿高跟

到膝盖的紧身长筒靴。如果脚踝粗、腿肚细，应穿短筒喇叭口靴或上方收口呈圆形的靴子。膝盖外翻的人，建议穿弹性的高跟靴，同时用宽大裙子遮住膝盖。

尽量不要在裙子与靴子间留下空隙。如果非要留下空隙，那么就穿紧身而有趣的袜子，如网眼丝袜。不要将普通外裤塞进短靴里，那会显得非常滑稽。

【案例分析】

时尚皮裙惹的祸

20 世纪 80 年代中期，上海一家服料公司，几经周折要与一家外商签订供销合同，女老板当然很高兴啦。签字那天早上她反复试穿着自己挑选出来的几套像样的衣服，助手小黄进来说："经理您刚刚买的那条皮裙不是很贵嘛，很时髦，还有品位，就穿它吧"。谈判开始那天，经理就感觉有点不对劲，可就是没有找到什么原因。经过了两天的谈判，中方做出了最大的努力，可还是没能达成共识。中方代表在做工作总结时，仔细分析也没能找到原因。

请同学参与讨论：

（1）合同没能签订的原因是什么？

（2）提出你的建议，签订合同时穿什么服装比较合适？

任务四　认知女士饰物的搭配

首饰在女性的着装中是不可缺少的重要组成部分，在整体效果中起着"画龙点睛"的作用，得当的佩戴能使女士的衣着更加色彩斑斓、赏心悦目，更富有装饰美。怎样佩戴才能达到衬托美的效果呢？这是女士们十分关心的问题。饰品的佩戴有着一套约定成俗的规则，它向外人暗示了某种不易言传的含义，也显示了佩戴者的爱好与涵养，在日常生活中虽不必完全遵守，但在社交中必须讲究。

1. 传统首饰与时装首饰

传统首饰不受流行期的影响，款式比较保守，风格古朴，有收藏价值。大多用钻、金、银材料。这类首饰价钱昂贵，款式变化慢，具有浓厚的民族风格。适用于在隆重的社交场合和特殊场合与各类服装搭配。

时装首饰一般会受流行期的影响，多用铜、铁、铝、亚金、银、塑料、陶瓷或其他材料合制而成。这种首饰价格比较便宜，款式变化快、流行期短，可以随时更换，没有收藏价值。但装饰性强，色彩绚丽、造型奇特，趋向自然化。因此，适宜搭配同款式的新潮时装。

2. 饰物应扬长避短

选戴首饰要与自己的性别、年龄、职业及社会角色相适应。青年学生一般

不宜戴首饰；公务员穿着执法制服时不能佩戴首饰；医务人员、食堂工作人员上班期间也不宜佩戴首饰。要考虑的因素有身材、脸色、衣服款式等，注意扬长避短。如身体较胖、脖子较短的人应选佩细长的项链；身材苗条、脖子细长的人，则最好选佩宽粗一些的短项链，以通过视错觉来弥补颈项美感的不足。首饰的佩戴要以少和精为主，尤其是传统首饰。炫耀性地佩戴众多首饰显得俗不可耐，若有意同时佩戴多种首饰，总量上不可超过三种，只有新娘可以例外；同时佩戴多件首饰，应力求色彩、质地相同，避免五花八门，给人以眼花缭乱的感觉。

3. 饰物佩戴法则

要了解并尊重各地的风俗习惯，项链通常只戴一条，不宜同时挂着金项链、珍珠项链等；耳环讲究成对佩戴，且不宜在一只耳朵上同时戴多只耳环；手镯戴一只两只均可，但也不宜在一只手上戴多只手镯，手链通常只在左手上戴一条，不宜双手同时带手链；胸针通常别在西装左侧领上或左侧胸前。服装与鞋子、提包也要在颜色款式上加以搭配，比如，套装配高级皮鞋、提职业包，运动装配旅游鞋、休闲包等。总的来说，饰物的佩戴除了扬长避短外，只要不过分耀眼刺目就行。

4. 戴戒指须知

戒指具有明显的象征性，切不可乱戴，以免闹笑话。戒指戴一枚即可，两枚足矣，通常是戴在左手上，若戴三枚以上的戒指，会显得俗不可耐。

戒指佩戴含义：左手显示的是上帝赐给你的运气，因此，在西方国家，戒指通常戴在左手上。不佩戴戒指表示单身。西方早期医学认为，左手无名指在双手十指中与心脏的距离最近，所以将代表婚姻的戒指戴在左手无名指上，进而体现出爱情的神圣地位，并流传至今。戴戒指的简单记忆法可概括为“清热解毒”四个字。即按顺序，食指、中指、无名指、小指，青（年）、热（恋）、结（婚）、独（身）。

国内佩戴戒指的含义遵循了国际戴法，但也见过大拇指佩戴戒指的。普通人一般不会在大拇指上佩戴戒指，而很多有钱、有权、有势力的人，会在大拇指上佩戴扳指或戒指。所以大拇指佩戴戒指是财富权力的象征，与婚姻、爱情无关。从中国历史来看，古代的皇帝、皇后、高官及大臣，一般会佩戴扳指或戒指。戒指佩戴在大拇指上可以说是中国特色。

【小知识】

戴戒指的说道

戒指具有明显的象征性，切不可乱戴，以免闹出笑话。

通常若戴三枚以上的戒指，会显得俗不可耐。但有一天例外，就是在婚礼

上，新娘受长辈馈赠的戒指可都戴起来，以示喜庆和宠爱。

戒指戴在不同手指上有特定的含义：戴在食指上，表示尚未恋爱，正在求偶；戴在中指上，表示已有心上人，正在恋爱之中；戴在无名指上，表示已结婚或已正式订婚；戴在小指上，表示不想婚恋，奉行独身主义；也有人中指和无名指同时戴着戒指，则表示已婚，并且夫妻关系很好。在西方国家，未婚少女将戒指戴在右手中指上；而修女习惯把戒指戴在右手无名指上，意味着“把爱献给了上帝”。

【案例分析】

错戴了戒指

杨洋毕业后不久，被分配到某公司做文秘工作，一次在接待客户时，领导让她照顾一位华侨女士。她十分认真地完成了任务。临别时，华侨对杨洋的热情和周到的服务非常满意，留下了名片，并认真地说：“谢谢你，有机会欢迎你到我公司来做客，请代我向你先生问好。”杨洋愣住了，因为她压根没有男朋友，而且，在她们接触的谈话中也没有说到这个话题。可是，那位华侨为什么会这么说呢？因为她看见杨洋的左手无名指上戴有一枚戒指。

请同学参与讨论：

（1）杨洋为什么感觉尴尬？错在了什么地方？

（2）杨洋的戒指应该戴在哪一个手指上？

任务五　了解耳饰的搭配

1. 耳饰与脸形的协调

圆脸形的人不宜带圆形大耳环，那会使脸部显得过于丰满，可选择较大一点的钉环或者较长而下垂的方形或三角形耳环；方脸形的人，不妨先利用化妆手段稍加改变一下脸形，再配以坠式的中型耳环，会令脸庞显出曲线之美；长脸形的人可佩戴圆形耳环或大耳环来调节脸部形象，使脸部丰满动人；脸形较大者不宜用圆形耳环，可选择耳钉或三角形单环，以减少脸形的宽阔感；脸形较小者，宜用稍大点的耳环，但长度不能超过2cm。

2. 耳饰与发型的协调

留披肩长发的女性，佩戴狭长的耳坠会显得漂亮而醒目；留短发的女性佩戴精巧的耳钉，可衬托女性的活泼和精明；留不对称发型的女性，如佩戴一只大耳环，能起到平衡作用，显得别有风韵；而古典的发髻搭配吊附式耳饰使人显得典雅大方。

3. 耳饰与服装的搭配

职业女性上班可佩戴简洁的丁饰搭配，既具女性美，又显得端庄稳重。夸张的几何图形、粗犷的木质耳环、大型圆环很有野性味道，与牛仔装、夹克相匹配，更使人富有豪放的现代感，别有韵味。晚宴时适宜佩戴与礼服协调的真质耳饰，既华贵高雅，又具女性魅力。耳饰的色彩应与着装色彩相协调，同一色系的调配可产生出和谐的美感。反差较大的色彩搭配要恰如其分，可使人充满动感。佩戴项链必须讲究款式对路、尺寸适度。这样才突显佩戴者的气质、个性与风韵，减少或弥补一个人脸形或颈脖的某些不足，创造出意料不到的装饰效果。

任务六　了解项链与胸针的搭配

一般说来，女青年佩戴项链主要是增添青春美和秀气，宜佩戴纤细一些的元宝石装饰的项链，它会给人以苗条和秀丽之感。中老年妇女佩戴项链，除装饰外，更有表示雍容华贵之意，因而佩戴项链质地高雅较大方为首选。脸和脖子稍长的女性更适合佩戴项链。方形脸、脖子短的女性宜佩戴稍长的项链，穿着领口大一点、低一点的衣服，使项链充分显露出来，使人产生脖子变长的错觉，从而增加美感效果。

如果是肤色白皙的女性，既可佩戴浅色宝石项链（如珍珠、浅红色玛瑙项链等），也可以佩戴颜色较深的宝石项链（如紫晶、澳洲玉、蓝玛瑙项链等），以鲜明的对比衬托出白皙的肤色。如果肤色稍黑，可选择咖啡色、深米黄色的宝石项链（如茶晶、黄水晶项链等），这样可以起到“淡化”自己肤色的作用，增添健康之美。如果是身材修长、体态轻盈的女性，应选佩宝石颗粒较小、长度稍长的项链。如果是位体态丰满的女性，宜佩戴颜色较浅、颗粒较大的宝石项链。

胸针，又名别针、胸花，是一年四季都可以佩戴的装饰品。胸前佩戴一枚精巧而醒目的胸针，不仅可以引人注目，给人以美感，而且具有加强或减弱他人对于自身外观某一部位的注意力，达到衣服和首饰相得益彰的审美效果。胸针的质地、颜色、佩戴的位置需要仔细斟酌。一般说来，穿西装时，可以选择大一些的胸针，材料也要好一些的，色彩要纯正；穿衬衫或薄羊毛衫时，可以佩戴款式新颖别致、小巧玲珑的胸针。因季节的不同（服装随之会有变化），选用的胸针也要有所不同。夏季宜佩戴轻巧型胸针；冬季宜佩戴较大的款式精美、质料华贵的胸针；而春季和秋季可佩戴与大自然色彩相协调的绿色和金黄色的胸针。

胸针的佩戴位置也有讲究。一般穿带领的衣服时，胸针佩戴在左侧；穿不带领的衣服则佩戴在右侧；头发发型偏左时，佩戴在右侧，反之则戴在左侧；

如果发型偏左，而穿的衣服又是带领的，胸针应佩戴在右侧领子上，或者干脆不戴。胸针的上下位置应分别与第一颗及第二颗纽扣平行

胸针款式多种多样，不镶嵌宝石的胸针，其款式是以一些自然物的图案为主，如人物头像、旗、船、鸟类、生肖图像等。镶嵌宝石的胸针，主要有多粒钻石胸针、多粒翡翠胸针、多粒各种宝石的胸针；还有在圆形、椭圆形、方形、长方形、梯形、随意形图案上再配上各类宝石的胸针。近年来，人们从美学节约的角度出发，制作了布质的装饰胸花，在不同场合配在不同服装上也别具风韵。

胸针虽然一年四季都可以佩戴，但平时一般不使用，只是在一些典礼、喜庆宴会等正式场合才佩戴。这时佩戴胸针，年轻人显得更有青春活力，中老年人显得高贵典雅。按照习惯，女性在白天不佩戴镶嵌钻石的胸针，因为钻石胸针是女性晚装的配饰。

【课后阅读】

“小姐”称呼含义的演变

“小姐”在古代曾是女艺人、妓女的称呼。清代赵翼《陔余丛考·小姐》：“今南方缙绅家女多称小姐，在宋时则闺阁女称小娘子，而小姐乃贱者之称耳。”到元代，小姐则指富贵人家的未婚女子。元代王实甫《西厢记》第一本楔子：“只生得个小姐，小字莺莺。”直到近现代，“小姐”仍指富贵之家的女子，并常用于一个未婚妇女或少女的名字之后。新中国成立后至改革开放前，“小姐”变成令人联想起地主、资产阶级“千金小姐”的贬称。改革开放后，“小姐”则成为年轻女子乐于接受的泛称，“公关小姐”“礼仪小姐”给人以娇美、高雅的感觉。前几年，由于“三陪小姐”的出现，尤其是那些从事色情服务的女子也被称为“小姐”，玷污了“小姐”的形象。因此，纯粹的“小姐”称呼在某些地方黯然失色，又不被姑娘们所接受。近年来，“小姐”这一称呼多被“美女”“小妹”所代替了。

任务七　了解休闲服装的穿着

休闲服装的部分款式如图 2-15 所示。

休闲服装是指在休闲场合所穿的服装。所谓休闲场合，就是人们在公务、工作外，置身于闲暇地点，进行休闲活动的时间与空间。居家、健身、娱乐、逛街、旅游等都属于休闲活动。穿休闲装追求的是舒适、方便、自然，给人以无拘无束的感觉。适用于休闲场合穿着的服装款式，一般有家居装、牛仔装、运动装、沙滩装、夹克衫、T 恤衫等。现在还有了男式休闲西服，面料有小格子薄呢、灯芯绒、亚麻、卡丹绒等，样式大多数为不收腰身的宽松式，背后不开

图 2-15　休闲服装的部分款式

叉，有的肘部打补丁，有的采用小木纹纽扣等。日常穿 T 恤衫、花格衬衫、牛仔布衬衫、半高领羊毛衫，西服上装配牛仔裤，灯芯绒休闲西服配正规西裤，以至不同面料、不同颜色的西服上下装组合也能穿出休闲味来。

运动服是指从事各类体育活动时所穿的服装，强调的是运动的机能性，如网球装、滑雪装、骑马装、高尔夫球装、泳装等。现在运动服的设计已有别具一格的特点，不但有时尚感，而且强调身材曲线，即使是穿运动服也可以穿得很美。此外，一双好的运动鞋（运动跑鞋、篮球鞋、登山鞋等）也是必不可少的。

任务八　认知郊游装的穿着技巧

郊游装的部分款式如图 2-16 所示。

图 2-16　郊游装的部分款式

一般来说，郊游的服装宜简单轻便，此时，高档服装和名牌鞋及宝石之类的饰品，应全收起来。至于颜色的选择，则宜与大自然配合，更让人有年轻、畅快的感觉。

无论男士或女士，牛仔裤配上 T 恤都是大家最喜爱的郊游装扮。其次，休闲裤或运动裤也是十分适宜的，这类休闲裤要求：①腰围须宽松，不宜过紧，否则长时间穿着会不舒服；②裤脚宜稍宽，七分宽的裤脚较适宜；直接穿短裤或裙子，都不适合外出郊游，有被虫咬或草刺伤的可能。

郊游上装则以运动衫为宜，这类衬衫身幅宽、袖口松，可使手肘便于活动，

领子可以解开，方便透气。女士则可另备薄外套，以防天气变化时御寒。适合郊游的鞋子，以足踩下可以全部穿入的松紧适度的平底鞋为上选，鞋最好是胶底，比较轻便，容易步行，又不易滑倒，袜子则以棉袜为宜，在冬天最好是穿毛袜，这样走起路来才不易疲倦。

女性还可以搭配一些饰品，更显活泼亮丽。皮包最好是背带的。这种皮包可挂在双肩后，步行起来较为方便。不要带太重的东西，否则不但碍于步行，走起路来也不好看。几人出行时每人一顶遮阳帽也是必不可少的，一来可以遮挡阳光，二来可以避免吹乱头发，三则可避免灰尘沾染头发。

任务九　掌握特殊场合的服装搭配

1. 喜庆欢乐的场合

庆祝会、联欢会、生日、婚礼、聚会等场合，人们的穿着要和高兴、快乐、兴奋的情绪相协调，女士可以穿得色彩鲜艳、丰富一些，款式也可以新颖亮丽，以烘托活跃、欢快的气氛。太深沉的色彩或太古板的款式都不太适合，会给参加者压抑的感觉。男士可以穿着浅色或其他花纹装，打着漂亮醒目的领带，以表现出轻松愉快的心情。

2. 隆重庄严的场合

出席开幕式、闭幕式、签字仪式、剪彩仪式，出席重要的或高层次的会议、会见活动、新闻发布会等场合，要特别注意个人的公众形象和媒介形象，烘托隆重庄严的气氛，不能穿得很随便。女士穿着不要花枝招展、随随便便，可以穿上套装或较为端庄的连衣裙，体现职业女士的正规场合的风范。男士要西装革履，正规、配套、整齐、洁净。

3. 华丽高雅的场合

这类场合多半是晚上举办的正式社交活动，如正式宴会、酒会、招待会、舞会、音乐会等。这时女士要把自己打扮得漂亮一点，显示出女士独有的高雅气质和修养。可以穿连衣长裙、套裙，面料要华丽、质地要好，色彩应单纯。可以有花边装饰，或用胸针、项链、耳环加以点缀。式样简洁的裙装更能体现一种超俗的美。但要记住，你不是参加私人的社交聚会，而是以工作身份参加的与工作有关联的活动，所以太艳丽、闪烁不定、过于袒胸露背的衣裙都不适合这时候穿，它会完全淹没你的职业身份。男士穿着深色西装是首选。

4. 悲伤肃穆的场合

比如参加吊唁活动、葬礼。到这种场合来的人，应该显得心情沉痛、表情肃穆。所以，在着装上应该避免突出个性，而是将自我的个性揉进这种特殊场合的氛围中。男士可以穿黑色或深色套服（西装或中山装），西装配白衬衣、黑领带；女士不抹口红、不戴装饰品、不用鲜艳的花手绢，全身衣装是深色或素

色，将外表的肃穆和内心的沉重协调一致起来。以显示对已故者的悼念和对其亲人的安慰。

任务十　了解服装色彩的搭配

着装色彩的搭配和谐，往往能产生强烈的美感效应，给人留下深刻的印象。在配色中，深色往往体现的是庄重保守；浅淡的颜色体现的是轻快感；暖色调（红、橙、黄）给人以温和、华贵的感觉；冷色调（紫、蓝、绿等）往往使人感到凉爽、恬静、安宁、友好；中和色（也就是“安全色”，如白、黑、灰）给人以平和、稳重、可靠的感觉，并且也最容易和其他颜色搭配。

体形偏瘦的人比较适合穿着浅淡颜色的衣服，体现的是轻快活泼的扩张感，能产生丰富的视觉效果。体形偏胖的人适合穿着深色、暗色的衣服，能产生凝重沉稳、收缩空间的视觉效果。人的肤色会随着所穿衣服的色彩发生微妙或明显的变化，衣着最好注意和自己的肤色相协调，以达到相得益彰的效果。

一般肤色较白的人，几乎穿着各种颜色的服装都合适；肤色偏暗的人，多以色彩明朗、图案较小而柔和、面料悬垂感好的服装为宜，避免穿褐色、黑色、深色、紫色等暗色调的服装；肤色偏黄、偏灰的人，避免穿黄色、酱黄色、米色、紫色、铁灰色、青黑色服装，以免使肤色显得更黄；面色粉红的人，适合白色或浅色装，忌穿蓝、绿色等系列装，因为粉红色同蓝、绿色是强烈的对比色，会使人的面色加重。

任务十一　了解戴帽子的讲究

中国人戴帽子的习俗源远流长，据说是由头巾演化而来的。我国古代人成年时要行“冠礼”，“冠”就是指帽子。现在帽子更是异彩纷呈，不仅具有御寒遮阳的实用功能，还具有装饰效果。一顶合适美观的帽子，往往能使人锦上添花。在整体造型上也有画龙点睛的作用。

帽子的款式要和服装的感觉相呼应，颜色最好和领子同一色调，和衣裙同料的帽子，是最适当的搭配，也更能显示出超凡的品位，而且，戴帽子还可使个子矮小的人看起来高挑些。帽子的高矮和帽子的大小要和身材比例相搭配。东方女性身材普遍不高，要避免戴高帽子或圆冠帽。身材高大的女性，就不要选择幅边太小的帽子，以免给人以头轻脚重的感觉。头发齐肩或过肩时戴帽子的效果最佳，太长的头发不妨在戴帽前先扎成辫子。

圆形脸适合各种造型不同的帽子；瓜子脸则在戴帽子时，稍微露些头发出来，会让整体感觉较平衡；脸形稍长的，则不要带太高的帽子。无论男士还是女士，帽子的戴法都很有讲究。把帽子戴得端端正正，使人显得很传统正派；将帽子稍微往前倾斜一些，看上去很时髦，帽子戴得歪斜一些，帽遮向下压，

显得很俊俏；把帽子压得很低，使人显得有些忧郁。帽子的戴法要合乎规范，该正的不要歪，该偏后的不要偏前，否则会给人留下衣冠不整的印象。很多男士就是因为帽子没戴正，结果给上司留下了难以改变的坏印象。

春夏的帽子以草、麻、尼龙等质料制成，可以遮阳；冬天的帽子则多为毛、呢绒、毡等质料，除了装饰外也可御寒保暖。在影剧院等公共场合，为了不遮住后排视线，无论男女都应主动脱帽；在室内上课，哪怕是没有暖气也应该摘下帽子以示礼貌。戴帽子时不要忘戴手套，戴手套不戴帽子是常事，但戴帽子不戴手套，在正式社交场合中就显得失礼了。

任务十二　了解丝巾、围巾的搭配

领巾和围巾的款式有长形、方形和三角形。其中，大的丝巾可作披肩来包头或围在脖子上，或搭在肩膀上。

男士使用领巾，以围在脖子上为主（见图 2-17）。无论着衬衫还是休闲服，围上领巾，会使得你的整体造型变得活泼起来。不过领巾的使用应考虑正式场合为宜，而且，打领巾的男士，除御寒外，目前多以艺术文化工作者为多，并未形成潮流。一般而言，系围巾、领巾的基本原则是要与脖子相配合，脖子短的人最好避免系围巾或领巾。在搭配围巾时，应尽量和服装色彩协调，并避免既系了围巾又扎头巾，这样会显得过于复杂。还要注意的是手套的搭配，一般以羔山羊皮制成的皮革手套为正式手套，但由于衣裙布料渐趋轻薄，皮革手套显得过于厚重，因此，用薄丝布制成的手套越来越普遍。手套颜色多以白色、象牙色、绿色和黑色为正式。时髦的女士也会搭配礼服颜色来订制手套，那样则更加衬托出独具的特色之美。

图 2-17　领巾与围巾的搭配

任务十三　了解旗袍穿着礼仪

旗袍是我国妇女的传统服装，它的线条明朗，贴身合体，充分展现了女性的曲线美，现代旗袍（见图 2-18）更是我国妇女最为理想的礼服，甚至连一些外国妇女也争相尝试。但旗袍的穿着很有讲究。穿旗袍必须穿连裤丝袜，以防袜头从开叉处露出，这样极为不雅；穿旗袍后要站有站相，坐有坐相，盘腿、叉脚、抬腿蹬凳子等都是极不雅观的行为。应当注意：旗袍是礼仪服装，用于饭店的工作服显然是不合适的，因此，穿旗袍应该注意以下几个方面：

（1）旗袍的面料、花色应与着装的场合相协调。普通棉布和真丝织锦缎做出同样款式的旗袍，其风格会截然不同：一个朴素雅致，一个高贵华丽。购买旗袍时，一定要考虑到穿着的场合因素，选择相应风格的面料和花色。旗袍的领口封闭较严，选择热天穿的短袖、无袖旗袍时，最好选择吸汗透气的舒适面料。

图 2-18　现代旗袍展示图片

（2）选择旗袍时要注意旗袍的款式与自己的身份相协调。时尚前卫风格的无肩、无袖或低胸旗袍，以及毛皮滚边的超短旗袍配上靴子，穿在明星身上会格外出众，却不适合做保守行业工作人员日常穿着。

（3）旗袍的领围、领高、肩宽、胸围、腰围、臀围都要合身。任何一处过于紧绷或过于宽松，都会使美感打折，自己穿上也会感觉很不舒服。

（4）穿之前检查所有纽扣。旗袍的款式给人的总体感觉是“在严谨中流露出庄重的性感”，如有缝线松动的纽扣，在穿之前一定要再次加固，保证穿时纽扣不会脱落。如果纽扣松开，那可有失大雅了。因此，女士在穿旗袍时，不管天气如何，旗袍所有的纽扣都必须全部扣上。任何一粒纽扣不扣好，都会给人留下难以抹去的“轻浮”印象。

（5）旗袍开叉不能过高。长及脚踩的高开叉旗袍，其风格和袒胸露背及脚踝的西式晚礼服具有异曲同工的效果，因此，只有在正式的晚宴或演出场合，宾馆、酒店等要求突出中式工作装的场合，女士才能穿开叉在大腿中部以上的长旗袍。日常工作或休闲场合的旗袍开叉不要过高。

【小常识】

鞋的款式要与旗袍风格相配

新中国成立以前，高跟鞋还没那么普遍，人们大多穿平底缎面绣花布鞋。现代提倡复古者也有这样穿衣的，但鞋的做工和面料都要选好的，颜色、图案既不很素也不太俗，这样和旗袍的感觉很匹配。现在大多穿旗袍都配高跟鞋，高跟鞋可以是皮鞋也可以是现代改良的缎面高跟鞋，但如果是皮鞋，鞋头不可以太尖，最好是亚光皮的，若是高光皮鞋则容易抢眼。

另外，旗袍款式种类的选择也非常重要。旗袍紧扣高领，显得庄重雅致，但要看体态而选。脖子细长的人，应选择领子高些的，旗袍下摆的开叉要跟身高成正比，身材修长，开叉可大些，走起路来风度美丽，开叉小了裹腿难行；个头矮小的人，开叉要小些，才能协调得当。

任务十四　了解晚礼服的讲究

女士晚礼服的典型款式如图 2-19 所示。晚礼服是晚上八点以后穿用的正式礼服，是女士礼服中最高档次、最具特色、充分展示个性的礼服样式。它主要在出席盛大晚宴、颁奖会、舞会、歌剧院、音乐会、婚礼等社交场合所用，晚礼服既是对自我修养与品位的展现，又是对主人及其他出席者的尊重，给人以赏心悦目的感觉。

图 2-19　女士晚礼服

晚礼服的穿着需要注意以下几个小细节：

（1）不能穿平底鞋，确切地讲，只有细高跟鞋才能搭配晚礼服。

（2）一定要精心化一个晚会妆，绝不可以素面朝天，否则就糟蹋了晚礼服昂贵的配饰。

（3）晚礼服的风格可以是西式的，也可以是只有自己本民族文化特点的民族风格。

（4）再高档的女士西服套装，也不能充当晚礼服来用。

晚礼服的配饰：由于晚礼服较为裸露的特点，配饰成为着装中不可缺少的部分，利用配饰的质感和造型形成互补互衬的整体效果，晚礼服的配饰有披肩、手袋、首饰等，其中首饰是最常用和最出效果的配饰。尤其应注意的是，配饰的选择一定要与礼服协调统一。

任务十五　明确手套与眼镜的搭配

女士在正式的晚宴中，如果礼服是无袖的，可以搭配长过肘部的手套。如果是短袖礼服，就不宜配上长手套，免得看起来不协调。至于白天，则以过手腕的短式手套为宜。手上若是戴有手套，在与人握手时，男士必须摘下手套（在寒冷的户外可不摘手套）。女士则应视情况而定：与长者、有威望的人士握手时，只要摘去右手的手套即可，如是一般平辈的男女朋友就可免摘手套；但在室内握手，礼貌上应摘去右手手套；在进食、化妆、玩牌、喝饮料前，应先摘下手套；喝鸡尾酒时，可以单手摘手套。摘下的手套绝不可放在餐桌上，可放入皮包里或椅背上、膝盖上。

男士的手套在室内应摘下，替女士服务的手尤其要注意不戴手套。因此，在婚宴的会场内，新郎为照顾新娘，通常是不戴手套的，而是拿在手上。正确的手套拿法是，把手套左右对齐，手指部分放前，用左手轻轻拿起中间部分。不过，也有人用右手拿手套，这也不失礼，主要看男士是用哪一只手来服务女士的，空出的另一只手拿手套即可。

在许多场合必须摘下手套，又戴又摘很麻烦，因此有了“指连手套”。这种手套没有手指部分，只是将手背部分做成三角形；在前端系个线扣，扣在中指上，长度可随意调整，不但是很漂亮的装饰，而且省去了摘戴的麻烦。手套上戴手链、戒指与国际礼仪规范不符。在戴订婚戒指和结婚互赠结婚礼物要戴戒指时，必须先摘下手套，再将戒指戴在手指上。当然，穿无袖或极短袖的婚纱，常戴贴紧手腕的长手套，又摘又戴很麻烦，于是就出现了现代“结婚专用手套”。

还应说明一点的是，现代生活工作中，眼镜也成了一种必不可少的配饰（见图 2-20）。眼镜不仅具备矫正各种屈光不正的作用，又有装饰仪容、掩盖五官缺陷的功能。例如，长鼻子的脸庞可以选配恰当鼻梁的镜框，戴上之后鼻子就不会显得那么长了。而戴上深色宽边镜框眼镜，则可隐藏或掩盖如眼睑下垂和脸部疤痕等缺陷，起到矫正和美容的双重效果。所以，要学会扬长避短，总会有一款适合自己的眼镜，戴上它你就会焕发出属于自己的光彩。但戴眼镜时一定要考虑到与脸形搭配。眼镜的造型和色彩十分丰富，可以根据脸形的不同，在戴着感觉舒适的基础上进行挑选，以增添美感。

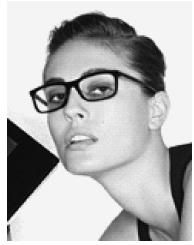


图 2-20　眼镜配饰

1. 长脸

长脸的人应该佩戴宽边、深色、大镜框的眼镜，由于形成了较强烈的横向切割，长脸的直线感被打破，在视觉上会有缩短脸部长度的效果。无底边、透明、细框、金丝边框架的眼镜，就不太适合长脸形。

2. 短脸

镜框的颜色应和脸色接近，色彩反差大容易形成脸部被分割的感觉，而使得脸形更短。没有底边的镜框，在视觉上容易和肤色相融，也不至于使脸的下半部显短。选择细边眼镜和透明、金丝、钗丝边眼镜，容易与脸形相协调。所以，短脸的人不要佩戴大镜框眼镜，以避免眼镜在脸上占据太大的空间。

3. 方脸

方脸的人应戴镜框两边向上翘的眼镜，以分散其他人对脸的注意力。

4. 圆脸

圆脸的人应该避免大镜框、深色镜框和宽边镜框，也不适合戴圆镜框或方正的镜框。因为圆镜框在圆脸上会使脸部出现过多的圆线，方正的镜框会和圆润的脸廓线形成对比，使脸形更圆。

任务十六　掌握皮包的搭配技巧

皮包也会影响一个人的外观整体美，所以，搭配时应考虑在什么场合、穿什么衣服。大中型的背包，可以在穿不太正式的运动型衣服时用；形状方整、

做工细致的手提包，适合在穿正式的服装时用；更小的手拿包或挂在手臂上的皮包，须配合正式服装在晚宴时用。男士的公文包，材料以牛皮、羊皮制品为最佳。在常规情况下，黑色、棕色的公文包是最正统的选择。若是从色彩搭配的角度来说，公文包的色彩若与皮鞋的色彩相一致，则看上去十分完美而和谐。除商标外，公文包在外表上不宜再带有任何图案、文字。最标准的公文包是手提式的长方形公文包。箱式、夹式、挎式、背式等其他类型的皮包，均不可充当公文包之用。

使用皮包时，有如下基本要求：①不宜多。出外办事时，带包应以一只为限。②不张扬。使用皮包前，须先拆去所附的真皮标志；在外人面前切勿显示自己所用包的名贵。③不乱装。随身携带之物均应尽量装在皮包里的既定之处。但应切记别使包太满，应将包里的物品摆设整齐。④不乱放。进入别人室内后，即应将公文包自觉地放在自己就座之处附近的地板上或主人的指定之处，切勿将其乱放在桌椅之上，以免有碍于他人。⑤注意保养。皮包不用时，应妥善保管，不能随意弃置挤压，尤其是真皮制的皮包，在收藏前应擦拭干净，并涂上一层透明的保护油。

【案例分析】

无声的语言

香港立法会一次例行会议上，前特区首席长官董建华先生拒绝回答新当选的一位立法委员的问题，也不与他讨论其他话题。为什么呢？因为这位委员穿着 T 恤、牛仔裤。这一身休闲装扮显然有悖于讨论严肃和重大问题的气氛和行为准则，从信誉的角度看，这位委员缺乏最基本的尊重和礼貌，以及和委员之间相互信任、平等讨论重大和严肃问题的基本常识。

事实证明，服饰的穿戴是人们生活中的一件大事。而服饰只有与穿戴者的气质、个性、身份、年龄、职业以及穿戴的环境、时间协调一致时，才能真正达到美的效果。“和谐就是美”的美学观点，在服饰美中得到最充分的体现。相反，穿得不得法，再昂贵的衣服也会显得不伦不类。

【名人名言】

我们有礼貌是因为自尊。礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人礼貌招待的人喜悦。——孟德斯鸠

实训四　服饰礼仪训练

1. 每个女同学都要训练系丝巾的几种方法，还要搭配好胸针及发型等。

2. 试进行几种色彩不同的服装、背包、鞋子及搭配。
3. 男同学再次训练系领带。

项目四　言谈礼仪

俗语说，“气乃声之母”，意思是无论说话还是歌唱，只要是发声都是气息的活动，这一点在声乐中表现得尤为突出。但在语言表达中，在人与人之间的语言交往时，气息的作用常常被忽略。其实，气息在语言发声中同样起到根基坚实的作用，所以，运用气息发声是说话的基础练习，也是选择语言专业学生的必修课程。

人们很喜欢用传统的“气沉丹田”来形容说话时的发声状态。因为“丹田”是我国传统的气功理论概念，它指的是一种“意念”，实际上气息在呼吸过程中，是深到人们称为小腹即肚脐眼的位置。如果说话时能控制呼吸的着力点，意守在“丹田”的位置，就能达到放松上半身发声器官的效果，使身体处于通畅的状态，使声音持久而有韧性。

呼出的气息是人体发声的动力，声音的强弱、高低、长短、大小及共鸣状况，与呼出气息的速度、流量、压力大小都有直接关系。气流的变化关系到声音的响亮度、清晰度、音色的优美圆润、嗓音的持久性。也就是说，只有气息得到控制，才能发出好声音。因此，在诸多发声控制训练中，气息控制训练是学习发声中最重要、最基本的环节。尤其是少数高职学生或普通高校，部分南方学生本来就有些信心不足，有些害羞，说起话来胆子小、声音低，除增强自信心的引导外，更需要加强这方面的专业训练。

任务一　掌握上下支点的确立

在物理学中，可以把“支点”一词解释为使用杠杆时起支撑作用的固定不动的点。有了这个点的支撑，就可以很好地利用杠杆达到省力的效果。在语言交流活动中，其实也存在一些相对稳定、起支撑作用的点。可以借用物理学上的支点一词，把这种点称为发声支点。为便于训练，还可将发声支点分为上支点（兴奋点）和下支点。礼仪中的语言交流活动看似简单，其实是一个心理活动与身体相关组织共同作用的过程。从心理上看，它需要全身心的投入，表现出对工作、对服务对象的尊敬与欢迎，展现出行业特点与自身素质的内涵；从身体上，它需要人体的呼吸、发声、情感三个方面不断的协调与统一，才能达到最佳的效果。因此，语言交流上的支点不像物理学中的支点那样固定不动，它会因对象的变化、环境需要和情感的表达而发生改变。这些相对稳定的支点，对语言交流能起到很好的支撑作用，从而达到不同的效果。

（一）下支点位置的定位

由于该支点是在小腹部，所以通常称它为下支点。

练习吸气：先让同学们自己做吸气动作。教学实践中大多数同学都做了胸式吸气，即用鼻子把气吸入到胸腔，这时的胸腔轻轻抬起而腹部却是向里收的。这种状态控制不了多长时间就会憋不住，一下子把气息吐出来。因为气息根本没有到丹田位置，所以不会控制多长时间。这里明确下支点的位置很重要，进行支点位置的确立练习，是为了使学生体会和掌握胸腹联合呼吸的基本动作、要领，形成新的、符合发声要求的呼吸方式，抓住符合要领的实际呼吸的感觉。在进行明确下支点位置的呼吸练习时，要保持良好的精神状态，全身放松。可以通过以下方法来体会：

1. 丹田支点法

（1）准备动作：全体同学起立，脚部呈微型小八字形站立，两手十指并拢，轻轻放置于腹前，嘴、鼻子、肩和胸部全部放松，不要做任何动作。

（2）吸气：保持准备动作的状态下，腰部轻轻向外鼓，小腹最底部同时向里收并挺住，这时鼻子会有一个感觉，有一小股气嗖的一下进到身体里了。这时感觉胸腔的肋骨是向外扩张的，用两手中指点下肚脐两侧，应该有向外胀的感觉。这时的腹部是有一定弹性的，气息在这里暂时存留，上半身全部放松，两眼平视向前看。

（3）让学生们在这种状态下反复说一句话：各位游客，大家好！来体会用气息说话时的感觉。最后达到“精神从容两肋开，不觉吸气气自来”。

2. 吹气蜡烛法

为调整呼吸节奏，带着学生做过生日“吹蜡烛”的游戏，意念中眼前有好多点着的蜡烛，用一口气吹灭。要让学生做深呼吸动作，身体吸的气越多，吹的时间就会越长，就能达到吹灭蜡烛的目的。

要告诉学生，吸气的运动是快速的，但呼气的过程必须是缓慢的，最好能达到呼气时间是吸气时间的两倍。语言表达时如同生活中的拔河运动，需要稳住气息，立足支点，这样声音才有力量。在进行语言交流时，我们随时都应感觉到呼吸支点的积极支撑作用。吸气时气息沉下来没有，支点有没有向外扩张的感觉？呼气发声时支点有没有继续保持住，积极而平稳地支撑住声音？如果有了这相对稳定的感觉，就说明找到了自己气息的下支点。

（二）上支点（兴奋点）的明确

上支点也就是我们所说的兴奋点，位置就在两眉之间。寻找上支点很容易，微收下颌并控制住，两眉尖轻轻挑起，使两眼稍微睁开，达到平视略高的状态；嘴角向两侧轻轻一提，两唇轻轻分开，也就是我们通常说的微笑。要保持住这种状态，重要的是眼睛一定要睁开，会感觉到额头水平的一圈有点膨胀的感觉，

这就是我们要找的上支点。也就是气息达到颅腔的感觉。可以用手指来做引导：抬起右臂，把右手的食指伸直到脸的前面，达到与自己额头高的位置，双眼看着指尖，上下齿轻轻对上，两唇微微张开即可。

人际交往中要善于微笑。避免苦笑、狂笑、冷笑、狞笑、皮笑肉不笑等使人心寒的笑容。施以迷人的微笑，这样才能使人际交往更加和谐。

1. 情绪记忆法

多回忆美好往事，纵然遇到不如意、悲伤、辛酸的事情，也要提醒自己“保持笑容”。

2. 他人诱导法

面对镜子，听他人讲笑话，同时纠正笑姿。镜中的自己要保持正确的站姿或坐姿，微笑是轻快自然的，切忌矫揉造作的皮笑肉不笑。

3. 发声训练法

面对镜子，深呼吸，然后慢慢吐气，并将嘴角向两侧对称牵动，往耳根部提拉，发出“银”等的声音。

4. 携带卡片法

经常在自己的皮夹中放一张写有“微笑”的卡片，一直携带着它似一面镜子，随时随地提醒自己保持微笑。

（三）上下支点结合训练

用上下支点的呼吸方法，老师带领学生相互问好，“同学们好”“老师好”，反复训练。每练习一次要换气一次。也可以用朗诵诗的方法来训练上下支点的配合运用，要提醒学生上支点一旦找到位置，就不要轻易地掉下来，如需要加重语气，两眉还要轻轻上提一下，才能把声音带动起来，而且会感觉到效果的变化。但要切记，每句话只是下支点在换气，上支点是不动的，同学们就会感觉到下支点的变化换气给声音带来的效果。如：

早发白帝城　（唐）李白

朝辞白帝彩云间，
千里江陵一日还；
两岸猿声啼不住，
轻舟已过万重山。

七律　长征　毛泽东

红军不怕远征难，
万水千山只等闲；
五岭逶迤腾细浪，
乌蒙磅礴走泥丸；

金沙水拍云崖暖，
大渡桥横铁索寒；
更喜岷山千里雪，
三军过后尽开颜。

配合支点发声的综合训练，我们主要进行的是社交礼仪过程中的语言表达，不是专业的播音主持，它接近于朗读，又要高于平时的人际交流。在进行口腔吐字归韵训练时，要选择宽敞的字词进行训练。要求弹出字头，拉开字腹，字尾归韵。如光亮、畅想、阳光、天堂、飘扬、明亮、光芒、想象、蓝天、白云、欢迎光临等。通过学习和训练，要使自己的用气发声状态达到“气息下沉，喉部放松，声音贯通；气随情动，声随情走”。如“各位游客大家好，欢迎来到美丽的三亚，这里是三亚著名的旅游景点——天涯海角。”这句导游词，从第一个字吸好气后，还要有三次换气，才能达到最佳状态。

长江以南的学生（如海南三亚市）特别明显地表现了当地人发音的习惯特点，所以要进行平翘舌的训练。要选择一定的词汇，如食堂、时间、实践、知识、识别、老师、青山、实事求是、适可而止、直来直去、驰骋疆场、市场、知道、吃饭、著名、池塘、座位、曾经、开采、仓库、造句、姓苏等，来训练学生平翘舌音的准确表达。

这种训练对旅游专业和酒店管理的服务性专业学生来说非常重要。如海南国际旅游岛，要接待来自我国各地乃至世界各国的朋友观光旅游，更需要加强标准普通话的培训。

实训五　普通话训练

每个同学到台前训练，可读课文、散文、诗句等，或脱稿说一段导游词请老师和同学对发言的每位同学进行点评。

【经典回放】

毛主席理解的音同意不同

在延安时，红军战士大多是农民出身，根本没上过学，识字的人也不多。党中央为提高士兵的文化知识，开展了学文化的活动。那天因工作需要，给毛主席新换了一个卫士叫封耀松，小伙子很棒，长着一双很机灵的眼睛。毛主席笑着问他：“你叫什么?”他答：“我叫封耀松，不是开封的封，是一封信两封信的封。”毛主席开怀大笑：“不管你有几封信，不开封你就看不见字呀，就不知道信里写的啥呀。”一句话把封耀松说得不知所措，毛主席见他神态迷茫，接着说：“那是一个字，是一个字的两种用法，懂吗?”封耀松只知道自己的姓是一

封信两封信的封，却不知也是开封的封。毛主席接过他的话题，利用音谐双关，对封耀松的识字做了点拨，寓教于趣，鼓励大家努力学好文化知识。

任务二　掌握言谈的艺术与方法

言谈，有时也称交谈，是指两人或两人以上共同参与，围绕共同话题发表各自的见解、主张，以实现交流思想、互通信息、沟通感情、协调行为等目的而采用的言语表达活动。在现代社会，言谈已经成为一个人生存的必备技能，说话能力的大小已经成为衡量人才的重要标准，许多企事业单位招聘员工都设置面试的环节。能否获得用人单位的青睐，很大程度上取决于你是否具有良好的交谈能力，能否运用交谈技巧全面地展示自己，得体地推销自己。

因此，掌握交谈的语言艺术，进行言谈训练，是提高人们的口语表达能力，培养会话口才的重要途径。然而，每个人都应清楚地认识到，交谈其实是从倾听开始的。在实际的言谈对话过程中，要遵循以下几点才能真正做到具备良好的言谈礼仪。

（一）倾听的艺术性

1. 有修养的倾听

只要有交谈就一定有说的和听的，这样才能达到双向交流的目的。而双向交流正是交谈所要达到的最终目的。所以，说话与倾听是现代人际交往中两个重要的环节。有一句名言说得好：“善言能赢得听众，善听会赢得朋友。”长期实践证明，善听往往比善言更重要。可日常生活中，人们往往是“重说轻听”。其实，“听”不仅是人们接受信息、获取知识的主要途径，而且是反馈信息的必要前提。所以，古人又有“思者善说，智者善听”的古训。可为什么听比言更重要呢？原因主要有以下几点：

（1）善听能广泛赢得朋友。受人尊重和自我尊重是每个人立足社会的基本需求之一。在人际交往中，说话者总希望自己的话能够引起对方的注意，能令对方产生兴趣并得到肯定。如果你把说话的机会尽可能地让给对方并专注倾听，坦诚地与对方进行交流，分享喜悦，分担忧愁，表达信任，交换信息，就会使说话者对你产生亲近感，并愿意与你继续交谈下去。

（2）充分聆听是对讲话者的一种尊重，是日常生活中最起码的礼节要求。都说上帝给人造了两只耳朵、一张嘴，就是让我们多听少说。可在日常生活中，我们却常常说的多而听的少。其实只有多听才能多得，因为只有多听你才能获得更多的信息，才能明白对方表达的是什么意思、要做什么。聆听也是互动交流的基础，只有充分聆听才能激发讲话者的兴趣。

（3）聆听是一种收获。聆听，既是对讲话者的一种鼓励，也是一种收获。

我们可以在聆听过程中得到对方的智慧、思维、想法及对某些事情的体会。所以说，充分的聆听，是一种精神状态，是一种礼貌行为，是一种快乐享受，是一种智慧的收获。只有充分聆听，才可以有根据地进行回应，进行消化和理解，并从中有所收获。

【穿越时空】

兼听则明，偏听则暗

唐朝初期政治活动家和历史学家魏征，在唐太宗时期曾任谏议大夫，他性情耿直，学识渊博，并且敢于向皇帝直言劝谏和提出各种建议，在朝廷中威信很高，唐太宗也相当尊重他。一次，唐太宗问他："为君何道而明？何失而暗？"魏征回答说："君所以明，兼听也；所以暗，偏信也。"这个成语给后人的启迪就是，做事要广泛听取多方意见，才能明事理，才能做出正确的决策，只听信一方意见就不会了解到事情的真相，而得出错误的结论。

"兼听则明"，"兼"，兼顾，是指同时涉及两方面或多方面的问题；"明"，明了，明白，明事理，意思就是要听取各个方面的意见，才能更准确地了解事情的真相。善于倾听别人的意见、议论、反映；从别人的话语中了解情况，吸收养分，从中受到启迪，以拓宽自己的思路，会有助于了解更多的信息，以促进工作的进展和事业的成功。从交谈的角度讲，由于人们思维的速度比说话的速度快，听者可随时利用说话者的间隙，在心里将说话人的观点与自己的看法进行比较，来回味说话人的观点和意图，从中了解对方的兴趣所在，预想好自己将要阐述的观点和理由。交谈中"说话"与"倾听"两方面应占多大比重呢？就听的重要性而言，我国演说家李燕杰给的比例是：听是说的一半，按欧美学者"倾听学"的理论，"倾听"的比重应占40%～45%，"说话"的比重应占20%～30%，其余的时间是要用肢体语言来补充的，以求相得益彰、和谐互动的结果。但这个比例并不是固定不变的，大多数情况下要因人而异，因情境而变。

2. 有艺术的倾听

（1）要全神贯注，细心揣摩。听人谈话应神情专注，"用心"体会对方谈话的内容。要学会倾听，首先必须有倾听他人讲话的愿望，有接纳的态度和平和的心态。哈佛大学校长曾说："人们在讲话时，你要专心听，处处表现自己恳切注意的态度，人们便会对你产生好感。"如果听他人讲话时态度冷漠、心不在焉，就会挫伤对方的自尊心。而且，专心地听人讲话，也是一个人修养和内涵的表现。

（2）要察言观色，看其举止。说的是在倾听时，不仅听其言还要观察其体态，注意观察说话人的手势、微笑、眼神的变化等。从其神态、表情、姿势等

语言符号的变化中，进一步去体会其内容的深刻含义，尽量“听懂”一些非语言符号传递的信息，以便了解对方的弦外之音。在有些场合，有些话是不好直说、不能直说的，这就要看回答者的聪明才智了，如何回答才能使对方明白又不失自己的身份。如在南朝时，齐高帝曾与当时的书法家王僧虔一起研习书法。有一次，他们俩写完书法后，齐高帝把手一背突然问王僧虔说：“你和我的字谁的更好?”王僧虔看着对方的神态，明白了其问题的含义。对于这个很难回答的问题，王僧虔机智地问答：“我的字臣中最好，陛下的字君中最好”。这种言外之意的回答，既表达了说话者的真实想法，又表现了自己的聪明才智，没有让君王丢面子。

（3）要主动参与，呼应反馈。这要视与个人交谈和在大庭广众下讲话时听者的神态而定。在与个人交谈过程中，听者要以表情、动作或语言，来主动反馈个人感觉，参与交谈。“人前浑不语，留意在双眸”，作为倾听者，应正视说话者的双眼。身体稍稍倾向于对方，面带笑容，并用目光、点头、手势、不时发表个人听后的感想，可用“嗯”“是的”“很好”等语言，给说话者以支持和肯定。当对方说得幽默时，你回应的笑声会增添他说的兴趣；当对方说得紧张时，你也跟着进入角色，屏住呼吸，会起到强化气氛的效果。如在大厅里听报告或演讲时，当谈到精彩处，作为听者应报以掌声给予肯定。当然，听者的表情反应要与谈话者的神情和语调相协调，反应要自然坦率，不可大惊小怪、无关紧要，显得浮躁无知。为了表明听者对谈话者所说内容的关心、理解和重视，在与个人交谈可适当提出一两个对方擅长而自己又不熟悉的问题，请求对方更清晰地说明或解答，往往会令说者得意非凡。需要注意的是，向人请教不能避实就虚，强人所难。对方不愿回答的问题不要追问。在交谈中，一定要注意不要轻易打断对方，如果确实需要转移话题，可对方又没有察觉，要巧妙而不伤对方的情感，先征得对方的同意，要打一个手势，用商量的口气说一声：“不好意思，我问一下”或“我提个问题好吗?”等，这样既可以转移话题，又不失礼貌。

【经典回放】

毛主席巧战戴季陶㊀

1945 年国共两党重庆谈判时，毛泽东、周恩来等中共一行参加谈判的人员进入会场后，恭敬地向挂在墙上的孙中山先生画像三鞠躬，时任国民党领导人之一的戴季陶带着傲慢的口气说：中国共产党主席也拜见中国国民党先总理啦?

㊀ 引自电视剧《毛泽东》中的台词。

毛泽东慢慢转身，认真地回答：当然要拜啦！对方用轻视的口气接着说：不是一家人倒拜起一个祖宗啦。毛泽东说：中山先生于公是领导中国民主革命、推翻封建帝制的领袖，只要是中国人都应该怀念和尊敬他老人家；于私，我毛泽东年轻时也曾在国民党中央工作过，当时多蒙先生教诲，至今记忆犹新，不敢稍忘。至于说党派问题，中山先生亲自制定的“联俄、联共、扶助农工”三大政策，国共那时就是一家人嘛，在中山先生那里，哪有什么党派之分？周围响起一片掌声。戴季陶自觉没趣，只好不情愿地拍了拍手，连连说：对，对。毛泽东接着说：先生为我中华奋斗一生，留下和平建国之未了遗憾，作为后辈，润之今日能来重庆参与和谈，为我中华和平建设之大业略尽绵薄之力，正是继承中山先生之遗志，完成先生心愿的最好方式。大任在肩，遥思先贤，又岂能不拜中山先生啊！毛泽东的一番话，引起全场各民主党派、爱国人士的一片掌声。

请同学讨论：

（1）国民党领导人戴季陶话语的含义有哪些？想达到什么目的？

（2）毛泽东的回答利用了礼仪的哪些技巧，达到了什么目的？

（二）言谈方法

在一切使人喜悦的艺术中，语言艺术占据首位，为什么现代人如此喜欢小品这种带有故事情节的喜剧类节目呢，就是看中了它的语言艺术给人们带来的快乐。谈吐礼仪也是通过优化语言的作用来提高表达的效果，这就是谈吐的艺术。

1. 适度地说

在交谈过程中，要注意言谈的适度性，这点在实际交谈中非常重要。这种“度”主要体现在“适时、适量、适当”三个方面。

（1）适时。“时”指的是时间或机会。即要求讲话要合乎时宜，要合乎情理，合乎场地，要相机而言，不可不分时间、场合、地点进行交谈。没轮到你说抢着说叫急躁，该说的时候不说叫隐瞒，不看看对象的脸色便贸然开口叫盲目，不顾及对方的感受一个劲地说叫信口开河。现实中确有一些人独霸讲话权，絮絮叨叨，啰里啰嗦，令人生厌；也有的人是金口难开，一言不发，只是用眼睛来回地观察，让人费解。所以，说话的时机、多少，都是艺术水平的展现。在实际工作中，如何把握一个恰如其分的度是很难的。墨子对他的学生说：“宁学雄鸡，莫学塘蛙。”意思是说，池塘里的青蛙没日没夜地叫，口干舌燥，却没有人在意它的存在。鸡笼里的雄鸡只在天亮时啼叫，却得到“一唱雄鸡天下白”的名言，一鸣惊人。墨子在告诉人们要善于掌握说话的时机，该说的时候就要说，要说到点子上；不该说的时候不要乱说，管住自己的嘴巴。要避免和纠正不该讲时讲话，该讲时又不讲的现象。尤其在工作岗位上，要杜绝这种现象的发生。

（2）适量，即根据时间来确定讲话内容的多少，要求讲话的内容和长短要适量，时间宽裕可以多讲一些，讲细一点；时间不够，则应删繁就简，简明扼要，突出重点。避免东拉西扯，东一榔头西一棒子。这种现象在20世纪的某些企业领导者身上常有体现，年底各科室要做工作汇报，有的科长一讲起来就没头没脑，生怕漏掉每一个他认为重要的其实谁都能做出来的小事，他一个人就要讲上20分钟。为防止这种现象出现，现在主持人规定每人汇报时间为3分钟。

古人对言谈在社会上起的作用评价相当高，孔子有“一言可以兴邦”之说，“三寸之舌，强于百万雄兵；一人之辩，重于九鼎之宝。”日常工作和生活中，人们的相互交流必不可少，也无须考虑更多的因素，但是，选择语言专业的学生，如在工作中进行语言交流，就应考虑到言谈的艺术性，要做到言之有据、言之有理、言之有情、举止有物，才能使交谈达到理想的效果。

孔子形容那些在政界能说会道、夸夸其谈的人为“巧言令色，巧言乱德”，他倡导“君子欲讷于言而敏于行”。这里的“讷”是忍而少言，“敏”是机敏、积极，意思是君子说话要谨慎而行动要敏捷。给我们的启示是说话要慢慢说，要三思而后说，不要口无遮拦，信口开河；办事情一定要积极敏捷、果敢决断、雷厉风行，不要拖泥带水。不然言多必失，祸从口出，却不知所以然，岂不误了大事，而做事优柔寡断，机会必贻误殆尽。

孔子强调对一个人要“听其言而观其行”。荀子更有精辟的见解，他说：“口能言之，身能行之，国宝也；口不能言，身能行之，国器也；口能言之，身不能行，国用也；口言善，身行恶，国妖也。”能说会道，又能身体力行，这是国家的珍宝；笨嘴拙舌，口不善言，但有实际行动，这是国家可依赖的重器；嘴巴上讲得好，而行动上做不到，还能为国家所用；嘴上说得漂亮，而行动上则为非作歹，这种人是国家的妖孽。可见，一个人的言谈在社会上是如此重要。

【案例分析】

学雷锋教育月的报告

3月5日是学习雷锋纪念日，某高级技工学校组织全校师生进行“学雷锋教育月”活动。其中，有一项是请市教育局副局长来校做《市场经济条件下，如何学习雷锋精神做新时代新主人》的报告。因课程紧只安排了一个小时的时间，师生们用热烈的掌声欢迎这位领导的到来。副局长说：“我很高兴有这样的机会给大家讲学雷锋的故事，而且，我来讲是非常合乎情理的，因为我也曾经是一名中国人民解放军战士，我在部队里曾是一名班长，后来自己表现得好，被提拔到排长，再后来呢，经过我的努力，又提拔到连长。大家知道，在部队里当上连长那是相当不容易的事了。我为什么能当上连长呢，是因为在一次比武中，我们排表现得非常出色，获得了团里比赛第一名……”就这样，一个小时快到

了，副局长还没有讲到涉及如何发扬雷锋精神的内容。

请同学们参加讨论：

（1）学校安排这样的活动目的和重要意义是什么？

（2）这位领导的讲话内容是否合适？

（3）同学们有什么好的建议？

（3）适当，即讲话的内容要适宜，主题要恰当，话题要准确。“言为心声”，说话时要尽可能地把心中想要表达的意义，清楚地表达出来。既不过分符合情理，又能表达得淋漓尽致。很多时候光是心里有某种想法还不行，必须用语言加以说明。特别是在亲情方面，“妈妈，我爱您”一定要大胆地说出来；人与人交往是有情分的，不管是在生活中还是工作中，人们交往一段时间后，都会产生一定的友情，因此，在重逢和分别的时候说一些带有感情色彩的话是理所当然的，而且能拉近同事和朋友间的友情，如果不说则显得没有人情味。如握手时，要说“您好”“很想念您”“幸会、幸会”等。

与此同时，还要考虑言语有度的原则，要求谈话时力求实事求是，不可过分夸张，更不能捏造、吹嘘和欺骗。谈话不可武断、绝对，要留有余地，要适度地含蓄，有时甚至要“点到为止”，要有善意，不说刻薄挖苦别人的话，不说刺激伤害别人的话。这样不仅可以反映出谈话者的文化修养与礼节，还可以反映出谈话者的素质与气度。

【案例分析】

教师的课时量是多少？

在某所职业学院的报告大厅里，正在举行全院教职工大会，崔院长在台上做全年的工作报告，有些教师感觉与自己关系不大，刚开学急着备课，就在下边看书，有的干脆“打盹”睡上了。院长看到后，没有直接批评大家，而是叫起教务处长，问道：“许处长，每位教师一周多少节课？”处长回答：“平均每周12节。”“哦”，院长用眼睛扫了台下接着问，“你看看，是不是教师的工作量太大了，没有休息好哇。”许处长明白了院长说话的意思，没有直接回答，而是暗示身边其他同志帮着叫醒了正在打瞌睡的所有老师。

请同学们参加讨论：

（1）在下面看书和打盹的老师对否？如不对，错在了什么地方？

（2）院长的这种批评方式有什么艺术性？

其实，在公共场合，台上有领导在讲话，不认真听讲而做其他事情或睡觉，本身就是不礼貌的行为，而且又是为人师表的教师，这样做更不应该。校长没有批评大家，而是采取了婉转的提问手法，来引起不注意听讲和正在睡觉人员的注意。这就是批评人的一种艺术。

2. 平静地说

一个修养好的人，必有静气。俗语说：溪深水静，人躁话多。《礼记》说，君子“俨若思，声容静”。君子似乎无时无刻不在思考各种问题，声音容貌显得安详恬静。在公共场合要注意不让自己的声音影响周围的人。《礼记》要求“城上不呼”。意思是因为城头高，声音会传得很远，如果在上面大声喊叫，会让别人受到惊吓。也不要“越路与人言”，隔着马路与对面的人打招呼，声音一定很大，会让周围的人感到不舒服。《诗经》有言：“言念君子，温其如玉”，温和高雅的语言风格应该是每一个人的追求。体现语言情感的语音表现主要集中在有声的语言上，声音在语言中的地位相当重要，所以叫以声传情。谈吐礼仪要求人们在讲话时要用有魅力的声音，给人以美的享受。说话声音充满魅力，起码要做到两点：一是要在乎自己说话的声音，音量大小适中，声音不宜过高，让人听清即可。放低声音比提高嗓门、声嘶力竭地喊听起来让人感到更舒服；但太低太轻不易让人听清楚，明朗、低沉、愉快的语调最吸引人。二是社交场合中，一般以柔言谈吐为宜。尽可能使声音听起来柔和，避免粗粝坚硬的讲话，以理服人，而不是以声音、以气势压人，理直气壮更能说服于人。因此，要掌握柔言谈吐，首先应加强个人的思想修养和性格锤炼。

3. 适应地说

谈话要有强烈的对象意识，即话要因人而异，要根据谈话对象的年龄、性别、职业、社会地位、文化知识水平及思想状况等区别对待。话讲得好不好，不仅要看话语是否恰到好处地表达了自己的思想感情，尤其还要看谈话内容是不是符合谈话对象的需要，对方是否乐于接受。就好比不同年龄段的孩子要用不同的方法进行教学。好朋友碰到了不顺心的事，正在烦恼之中，即使开一个很小的玩笑，也可能引起不快，此刻宜表现出同情，多加劝导；与残疾人相处，更不宜说有伤对方自尊的话；在喜庆场合，谈些天灾、人祸、某人去世等倒霉话题不会受人欢迎；遇到正办丧事的人，只应讲些节哀的劝慰话。交谈中多谈些对方喜欢听的话总是相宜的，人喜则语言易入，包括提建议或提出批评，都要讲究方式、讲究艺术，注意环境与场合，让对方心悦诚服地采纳、接受。

4. 幽默地说

幽默是在一定的语言条件下，将语言文字反常组合后，表达结果的一种形式。它与讽刺、滑稽的不同之处，在于它所持的是温和与宽容的态度，幽默和语言礼仪在目的和功能上是一致的。幽默是笑的精华，是语言的提升，而幽默

又不仅仅在于博人一笑，它是一个人聪明的表现，也充满着敏锐、机智、友善和诙谐。幽默中包含着折射与引申，让人们在会心的笑声中给人以启迪，让人在笑声中感悟真谛，令人深思。幽默之所以有力量，是因为幽默本身与智慧密切相关，有幽默感的人大都是知识修养高、机智、聪慧的人。要成为一个富有幽默感的人不是很容易，要有自信、乐观、豁达、积极向上的性格，要善于观察、总结、联想、思索，要有真诚善良、成人之美的品质和丰富渊博的知识。尤其是中国的文字更有趣，两个字只是改变一下位置，有时结果是一样的，如崴脚了——脚崴了；有时就会得到不同的结果，如书包——包书，领带——带领，头骨——骨头，女子——子女；还有，中国的文字还有音同意不同的表现，如果利用好了同样能起到幽默的作用，如谈恋爱时我们总是“花前月下”，可现在只有“花钱”没有“月下”了。

【名人名言】

幽默和风度是智慧的闪现。——莎士比亚

【经典回放】

“精兵简政”一词的妙用

新中国成立初期，陈毅任上海市市长。这对上海人民来说是非常大的鼓舞。有一次，陈毅对工商界人士发表演讲，会场上很严肃，为了表达上海市民对陈毅市长的尊敬和爱戴，工作人员在讲台上摆放了名贵的鲜花，并用上非常精制的茶具。陈毅一上台一看就明白了大家的用意，便说，“我这个人讲话容易激动，激动起来就手舞足蹈，大家看，桌上的这些东西要是被我碰坏了，我这个供给制的市长实在赔不起呀。所以，我请求会议主持人，还是把这些精美的东西‘精兵简政’撤下去吧，好不好?”人们立刻发出了轻松的笑声，这恰到好处的幽默，一下子拉近了台上台下的距离。

【穿越时空】

啤酒洗光头

有智慧和幽默的人，往往能够在紧急关头或尴尬场面化险为夷，化解尴尬。第二次世界大战结束后，在一次庆功宴会上，苏联的一位将军走下主席台向士兵们敬酒。这时一个小战士为了感谢将军的厚爱，赶紧开启一瓶啤酒，想给将军满上，可没想到，瓶子刚一开口，就一股气状物冲了出来，正好冲向将军。一下子将军从头到衣服上全是啤酒和泡沫。这可吓坏了全场的人，小战士更是手拿着啤酒瓶笔直地站在那里吓傻了，不知如何是好。只见将军眼睛盯着小战士，径直地走了过去，指着自己的光头歪着说，“你以为用啤酒洗头就能让它长

出毛来吗！”说完后哈哈大笑，全场所有人都跟着笑了起来……

5. 暗示表达

暗示是一种带有指示含义的信号传递，是以不公开的隐蔽形式给对方的一种启示。从社会心理学角度来看，暗示是在无对抗的条件下，用含蓄间接的方法，对人的心理和行为产生影响的举措。暗示法是通过肢体语言或其他非语言信号，把自己的意向传递给他人，可以通过人的语言形式、表情、情境、声音符号等来传递，并引起反应的方法。如某处挂一标牌：此处放自行车将被拔掉气门芯，用幽默的语言暗示人们此处不能存放自行车。如卫生间里的标语“来也匆匆，去也冲冲”，来提醒人们在用卫生间时的礼节。暗示法是交际语言中很有效的艺术。

【百姓趣事】

雨中情趣

与心上人雨中散步，无论听起来、看起来、说起来，都浪漫无比。那是一个雨天，由于没有哪个有先见的投资者开发情侣双人伞，我们只好挤在一把伞下面。雨中风景不错，不过慢慢我就感觉到女友拿着伞的手渐渐偏向了她那边，我肩膀开始有点湿润了。于是，很客气地接过伞说“我来拿”。然而，很快女友就感受到我刚才的痛苦。在彼此频繁交换控制权的同时，气氛慢慢变得不太融洽。斗争的结果是两人一起控制伞，看起来不像情侣间的拉拉扯扯，倒像是我在打劫。后来我直截了当地说：“好了，我让着你，偏向你那边，OK?”拿过伞，趁女友不注意，突然撤伞，拔腿就跑。可女友却没有像往常那样追过来，还是站在原地，略带失望地说：“我有点冷。”我脑子嗡的一下子明白了许多，马上回去一手打好雨伞，另一只手抱紧了她的双肩。心里暗想，真笨，刚才怎么没明白她的意思呢。

【案例分析】

口中有才的理解

为迎接“五四”青年节的到来，某市团委举办《我的梦·中国梦》演讲比赛，当时参加演讲的选手都是各区团委选出来的代表，规格算是比较高的。演讲结束后，主评委被邀请做点评。主评委这样说道：说老实话，我上来不知道该怎样点评，因为我还沉浸在刚刚的这场视听盛宴中。整整两个小时的演讲我都在思考一个问题，这些年轻人怎么能这么有才呢。来到讲台的这一秒钟我恍然大悟，哦，原来是团干部在演讲。团干部，团字嘛！就是口里有才的人哪，难怪这些年轻人这么有才。口里有才的人一定是有才的人。所以，有一句话，是人才不一定有口才，但有口才的人一定是人才！说完这席话，他握着拳头挥

了两下，走下讲台。当时场下响起了一片掌声。这席话，既是对这场演讲的充分总结，又显示了这个主评委非凡的口才，凸显了他的智慧。

请同学参加讨论：

这位团干部采用了什么方式对这次演讲做了总结？

6. 避讳隐私

言谈时要遵循的一个原则，就是不要涉及对方的年龄、婚姻、住址、收入、经历、信仰等属于个人隐私的问题，对于这些交谈时一般不该径直深入。人家不打听的消息，不要随口乱说；人家不谈的问题，别信口开河；对疾病、死亡、灾祸等不愉快的事情，如果对方主动谈起，应诚恳地表示关心、同情，说些有节制的劝慰语；询问时，若对方不愿意回答，不要刨根问底；若不经意间提出了对方反感的问题，应表示歉意或立即转移话题；交谈时还应注意不直接批评长辈和身份高的人。注意亲疏有度，“交浅”不“言深”是一种交际艺术。由于风俗习惯、政治信仰等的不同，有些话题在交谈中提及非常敏感，或容易引起反感。另外，现在网上流传一些荒诞离奇、黄色淫秽的段子，常常在茶饭之余当作笑料，这也是不可取的。

古人云：“言为心声。”讲话水平的高低，归根结底取决于讲话者内在的思想境界和胸襟学识。讲话要能吸引人、感染人，一要加强自身的思想道德品质修养；二要不断学习，多读书，读好书，好读书，努力提高自身的综合素质和能力。

【案例分析】

以貌取人吃的亏

灵灵和安安是一对非常要好的朋友，她们在一个楼盘售楼处做售楼员。一天，一对穿着普通服装的中年夫妻来看房。开始安安接待，在介绍了相关方面的问题后，对方又提出了一些具体事宜，安安回答了几个问题之后，就有些不耐烦。她刻意打量了一下这对夫妻，态度变得明显缺乏耐心。终于，在女士又问了一个在她看来并不需要回答的问题之后，说：“是这样的，我们的楼盘是专门为成功人士打造的。无论是地段的选择，还是房型的设计都是很挑剔的，我们的目的就是让一些成功人士的生活更舒适惬意。一般家庭还是要考虑实际情况再做选择比较好。如果超出自己的实际经济能力，成为房奴，那生活质量可就会下降了。”敏感的中年女士马上感觉到安安的潜台词是在质疑自己的经济能力，非常生气。立刻转身向前厅方向大声说：“你们这是什么服务人员，给我换一个。”安安不服气地看了那个女的一眼转身走了。灵灵听

到后赶紧过来为好朋友救急，在仔细听询了这对中年夫妻对楼盘的种种疑问，并耐心地做出详尽的解答之后，得到了他们的认可和信任。谁也没想到，几天后，这对夫妻就交了购房定金。更重要的是，这个月灵灵和安安的工资相差了很多。

分析：案例中的安安犯了一个严重的错误，就是以貌取人，缺乏尊重。这在服务行业的人际交往中是最忌讳的。因为戴上了“有色眼镜”，认为这对夫妻不是目标客户，所以安安言谈举止中带有傲慢和轻视，对客户缺乏应有的尊重，更不用说换位思考了。所以，别人也不会尊重和接纳她。相反，灵灵及时过来救场，本着尊重谅解的原则，认真耐心地服务客户，最终得到了客户认可和接纳。

请同学参加讨论：

工作中安安对待客户的态度，会给个人和工作带来什么严重后果？我们应该从中吸取哪些教训？

项目五　日常生活中的说话技巧

说话是一门艺术，如何把话说得让人爱听是一门学问。同样要表达一个情感，说话的方式、方法、态度不同，会得出不同的结果。好的说话方式应该是能够让对方愉悦、让对方喜欢的。那么，如何说话能够让他人更喜欢呢？

任务一　明确交谈话题的定位

交谈中，话题的选择直接决定着谈话是否能顺利进行和由此产生的交谈效果，一次正常的交谈能否愉快地进行下去，和话题的选择有着直接的关系。下面这则笑话，说明了话题选择的重要性。

【百姓趣事】

尴尬的一次聊天

火车上一对中年女性交谈起来。甲说：“呵呵，请问您是做什么工作的？”乙笑着回答：“我在一个公司里做工会工作。”甲说：“很好哇，我是做计划生育的。”看上去甲的性格很活跃，沉静片刻，甲接着说：“都说计划生育工作难做，可我感觉很好做，就是要和她们交朋友，除要掌握生育年龄段的女性调查外，平日里我就找她们聊天。”乙没有表情地看了看她，没说什么。甲又说：“和她

们聊天除了吃饭、穿时尚衣服外，还和她们聊如何让男人喜欢自己什么的。”正当她兴致勃勃还要继续说下去的时候，乙一脸平静地说：“我还没有结婚。”甲到嘴边的话一下子卡住了。乙的眼睛一直望着窗外，两人直到下车也没有再说一句话。

事实上，人们在交谈时，往往会对有些话题特别热心，对有些话题却毫无兴致，这和性格、爱好、工作、专业等有着直接的关系。所以，这就决定了我们在谈话时一定要慎重选择话题。

1. 选择双方感兴趣的话题

选择双方都关心的事情为话题，往往会使交谈双方的关系很快地融洽起来，有时甚至会产生“酒逢知己千杯少”的感觉。20 世纪 80 年代初期，黑龙江某铝厂的李厂长去深圳参加全国铝制品工作会，住同一房间的一听口音竟是东北人。两人一聊都是黑龙江人，自然很高兴。那位问道：“东北哪旮旯的呀？”李厂长说：“我是黑龙江呼兰县人。”那人马上“啊”了一声，“这么巧，我也是呼兰人呀，真是他乡遇故知呀。”两人高兴地聊了起来。李厂长一见他乡遇故知，便笑着说：“我是呼兰县天德堂药铺的后人，药铺是祖先创建的，如今仍在开着呢。”那人说：“这我知道，听老辈儿人讲这老药铺还是老早的事儿了。”两人就从天德堂药铺的诞生到现在条件下药铺的经营与发展说了起来，他们又聊到了从呼兰走出的著名近代作家肖红，直到深夜。

若有时出现在陌生的环境，遇到了陌生的人，如何选择双方的共同话题呢？最简单的办法有：①观察，通过观察来判断对方的职业、年龄、性格；②通过聊天来相互了解。如果都不好明确，那就谈最新潮的话题。如谈论新闻事件、天气、运动项目等是最容易缓解相互间的紧张的。

2. 学会适时转换话题

人们在相互交谈中，一个话题不会总是贯穿始终的，转换话题的情况也是司空见惯的。转换话题的方法有两种：①自然转换，也就是随着交谈者兴之所至的自然转换；②主动更换话题，也就是交谈者要控制交谈的方向，具有一定的控制技巧。有意地转换话题多见于以下场合：①冷场，谈话难以继续；②失言或出现意外的尴尬局面；③意见发生分歧，不便、不想或者不必争论；④谈话过程中出现“第三者”，需要保密或避讳等。

常见的有意转换话题的方式有以下两种：

（1）借题引渡式。即充分利用已有的话语背景，巧妙自然地转移对方的注意中心，由此及彼，自然而然地就过渡到自己想谈的话题。比如，某人说：“这次展会上的服装款式真多……”而对服装款式漠不关心的你，可以这样应对：“我昨天也去看了，各种电器也不少。”使话题在对方并不察觉的情况下悄悄地改变。

【案例分析】

借虎威求生存

一家县办国有啤酒厂，技术落后导致产品积压，企业资不抵债，已濒临破产。怎样救活这个小厂，使千余名员工不失业呢？厂长找到了一条出路，就是接受一家名牌啤酒厂的兼并，改造成人家的分厂。但不少员工不理解，所以不接受，骂领导“卖厂求荣，狐假虎威”。全厂员工大会上，厂长讲了“狐假虎威”成语的来历，并说狐狸在老虎要吃它的生死关头，机智地说服了老虎，借这个百兽之王的威，在大森林残酷的斗争环境中生存下来。狐狸聪明、勇敢，适应环境，善于利用外力使自己能够生存和发展起来。在市场经济这个大森林里，我们要么被猛兽吃掉，要么借老虎的威力活下去，大家看我们该走哪条路呢？

分析：厂长借“狐假虎威”的成语说服了员工，使之心悦诚服地接受了工厂改制方案，原来的企业便可生产有广阔市场的名牌啤酒，救活了这个濒临破产的企业，是一个双赢的决策。

（2）另起炉灶式。即撇开原来的话题，直截了当地引出新话题，它往往用比较直接明白的语言，果断地刹住对方的话语。比如，当话题中涉及损害他人名誉的内容时，你可以坚定地对对方说：“这个人，我的印象非常好。”或者可以这样说：“奇怪，他常常讲你非常好啊。”但要注意一是你们的关系很熟，这样改变对方不会有什么想法，二是要注意话语的口气不要生硬，要使对方能够接受。

3. 几种基本的礼貌用语

祝福语：您真有福气；您很幸福；祝您平安；祝您晚年安康、快乐，全家幸福美满。

欢迎语：欢迎您；欢迎光临；热烈欢迎。

致谢语：谢谢；谢谢您；多谢了；十分感谢。

请托语：请多关照，谢谢；麻烦您照看，您受累了，谢谢。

赞赏语：太好了，真棒；漂亮；美极了；真好看。

问候语：您好，近日可好？近来工作很忙吧？您还好吧？晚安。

祝贺语：恭贺演出成功；祝您节日愉快；祝您生意兴隆；提升啦，祝贺你嘛。

征询语：您需要帮助吗？您有什么事情？能为您做些什么？如果您不介意，我可以……

应答语：好的，马上就到；好，立刻为你做好；请稍等，我马上就过去。

致歉语：没关系，不必客气；照顾不周请多指教；非常感谢您的好意；谢谢您的提醒；我们立即采取改进措施使您满意。

道歉语：实在对不起，请原谅；打扰您了，请您理解。

欢送语：再见，希望能再次光临；多多保重，祝您一路平安。

推托语：很遗憾，没能帮上您的忙；我们这里有规定的……

任务二　掌握日常用语

谈话中要抱以认真、和蔼、诚恳的态度。因为说话时的态度是决定谈话成功与否的重要因素。谈话时交谈双方都互相观察对方的表情、神态，反应极为敏感，稍有不慎就会使谈话陷入僵局或不欢而散。当别人遇到不幸时你去看望，你的表情一定要带有安慰、同情并且专注；别人有了成绩你去祝贺，你的表情就要真诚、热情、愉快。如果你三心二意、心不在焉，就是失礼，会引起别人的反感。

1. 敬语

敬语，也称“敬辞”，它与“谦语”相对，是表示尊敬礼貌的词语。对他人大多用敬语、敬辞，对自己则应用谦语、谦词，即外敬内谦。敬语与谦语是相对的。因为一个会尊重他人的人必然是自谦的，能多使用敬语可体现一个人的文化修养。日常中使用的敬语如“请”字，第二人称中的“您”、代词“阁下”“曹夫人”等。另外还有一些常用的词语，如请人批评称“请指教”；请人原谅称“请包涵”等。这些话中的“请”字不是多余的，而是包含有谦虚、尊重对方的意思，使语气委婉。尤其是用在指令性的句子中会显得分外有礼貌，而且有很好的语气调节作用。

说好敬语的前提一是不能饮酒，如饮酒了请不要接待客人；不吃带有刺激性的食品，如葱、蒜；二是着装整齐、得体、规范，保持良好的精神状态；三是与人说话保持一米左右的距离，神情要专注，眼睛要亲切地看着对方，说话时面带微笑，表情开朗愉快，语调亲切和蔼，声音稍低于对方。

根据不同的对象使用不同的敬语。敬语的使用要有针对性，要先看对象，然后选用恰当的敬语。比如你想问一位中国长者的年龄就可以说：“您老高寿？”“请问，您老多大年纪了？”对平辈或中年人则不必如此发问，而应：“请问，你多大年龄？”听到这类问话中国人都会高兴地回答你，因为这类问话很有礼貌。但是如果直接去问一个外国人的年龄，他会很不愉快，认为这不礼貌，是对他的不尊重。如果需要问外宾年龄，应面带微笑。客客气气地说：“××先生，我可以问一问您的年龄吗？”如果外宾高兴他会马上回答。反之，他会回避这个问题，这时你就不要再问了。对外国女士，想知道对方年龄更要谨慎。敬语可以有多种形式：

（1）称呼语。过去我们常用的称呼是“同志”，现在感觉这两个字有些生疏或过于严肃，近些年来多用“先生”“女士”“小妹”“美女”，这大多是在初次

见面时常用到的。在日常生活和工作中，可把称呼语分为自称、对称、他称三种形式。

自称通常用的是“我”，如“我的意思是……”“我和你说……”如涉及沟通对方的身份或辈分，就需要增加尊敬或感情色彩了，如“妈，您说的话儿子记住了”“老师，学生明白了”。

对称也有几种形式，常用的对称有“您”“您们”，如“您好，您们几位是需要安排住宿吗?”还可用对方的姓氏加职务来称呼，通常用在工作岗位或同事之间，如“张经理，您好”“李校长，您早”。还有更能体现出关系密切的称呼，如“陈老，您忙着哪”“小张，过来帮个忙”“小刘，上班哪”；或只称呼名字后面两个字，则显得更亲切。最后是拉近与对方心理距离的亲切称呼，如“师傅，跟您打听个道，去安和街乘几路车?”“王妈妈，上班呀”“张阿姨，散步哪”；在农村里还有以晚辈身份称呼对方的，如“孩儿他爹，吃饭啦”“他高叔，上地干活呀”，更能显得亲近些。

他称，是在沟通时所要涉及的第三人，古时对妻子称“内人”，对儿子称“犬子”等，现在，这些称呼也随着时代的发展而发生了变化。可以称为“这是我爱人”或“这是我太太”，还有的介绍说“这是你们的嫂夫人”；如涉及方与两人是共同的关系，就用两人常用的称呼。如涉及方是两人的班主任时，就可以说“咱班马老师”……

【知识窗】

北京人旧时的称谓

过去北京人称呼他人为“××爷”（仅指男性）。称呼老人为老太爷，称呼成年人则是采用姓氏加排行加爷，如李大爷、常四爷、丁二爷，如果不知道对方的姓氏排行，就称呼“这位爷”。这是我们现代人在电视里所看到的，管能说会道的叫“侃爷”，管蹬车拉人的叫“板儿爷”，管倒腾小买卖的人叫“倒儿爷”等。

（2）见面语。见面语其实就是两个熟人相遇时打招呼的用语，没那么复杂。在封建社会，人们最难解决的是吃饭问题，加之社会生产力没有根本性变革，人们的奋斗目标也是一片茫然。所以，常用的口头禅就是“吃了吗”，竟流行了几千年。新中国成立初期也是如此，好像见面时也没有什么可说的，可又不能不说句话，于是还是问“吃了吗”。后来有人关注了这个现象，当时还都是住平房，室外公共厕所，两人相遇在厕所路口，一个问“吃了吗”，出来那人一听心里很烦，心想，这是什么地方呀，便顺口说“刚吃完，你去吧”，可对方竟没有感觉出来什么。

“吃了吗”这句在中国流行了上千年的见面语，现在细分析起来感觉是很自

然的，很亲切的，因为它没有什么政治色彩和目的在里面。现在问这句话的通常都是清晨上班在办公场所遇到，如“吃早点了吗?”有一种关心意义在里面。或刚刚下班往外走，“吃了吗”“没有”，“走，一块吃去”。即使是因为这样的一个打招呼，而花上几元钱，同事间也是人之常情。

在中国，还有一句打招呼语“上哪儿去?”以此表示问候。这种问候习惯，中国人一般都能适应，而对西方人来说，他们认为这样问是不礼貌的。西方人认为，如果你问对方吃饭了没有，就意味着你想邀他去就餐或吃点东西。假若你听到对方回答“没吃”而又不发出邀请，对方就会认为你在耍弄他。如果你问他去什么地方、去干什么事情，他会认为你干涉他的私事。随着我国市场经济的发展、社会文明程度的提高，人们的文化修养也在提高，问候寒暄礼貌用语也越来越讲究，使用“您好”“早安”“晚安”“身体好吗”“一切顺利吗”等世界各国普遍通用的问候语的人越来越多。请记住，同所有相识的人见面时均应以得体的方式致意问候。

【知识窗】

常用敬语

初次见面说久仰，回称：久仰；等待来宾说恭候，回称：谢谢。

宾客来到说光临，回称：谢谢；托人办事说拜托，回称：照办。

请人帮助说劳驾，回称：没关系；请人指点说赐教，回称：相互学习。

求人原谅说包涵，回称：好说；麻烦别人说打扰，回称：没事。

好久不见说久违，回称：是嘛；祝人健康说保重，回称：保重。

看望别人说拜访，回称：不客气；与人分别说告辞，回称：留步。

求给方便说借光，回称：没有；无暇客人说失陪，回称：请便。

求人阅稿说赐教，回称：拜读；赠送作品说斧正，回称：相互学习。

归送物品说奉还，回称：没关系；请人批评说指教，回称：参考。

向人道喜说恭贺，回称：同喜；赞人见解说高见，回称：共商。

伴友潇洒说奉陪，回称：谢谢；送别客人说慢走，回称：留步。

与人相见说您好，回称：您好；久别重逢说久违，回称：想念。

请人赴约说赏光，回称；准时；没能迎接说失礼，回称：没关系。

送人远行说平安，回称；保重；需要考虑说斟酌，回称：谢谢。

请人接受说笑纳，回称；谢谢；得到帮助说谢谢，回称：不客气。

临分别时说再见，回称：再见或拜拜。

（3）问候语。俗话说，“礼多人不怪”，懂礼节，讲礼貌，不仅不会被别人厌烦，还会使别人尊敬你、认同你、亲近你，无形之间拉近了你同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境。相反，若不注重这些细节，犯了社

会上公认的“规矩”，就可能使人反感，甚至会使双方关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在把握原则的前提下，还应注重礼节，并尽可能地遵守这些礼节，才能确保事物的正常发展。具体到工作中，首先，应该注重问候语及口头语的使用，由于在一起工作时间久了，人们之间不再像初相识时那么严谨，变得有些随意，见面不再问候了。谈话中还有可能不经意间带出一些粗话或口头禅，同事之间不再那么拘束了，这从礼节上讲都是不对的，不管是陌生人还是熟人，都应保持一定的礼节，一定程度的客气还是需要的。另外，人们在情绪激动时会口无遮拦，违背礼仪规范，忘记了客人与同事、上司与下属的区别，这些都违背了礼仪的要求，都会产生不良影响及后果。正是因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果。所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪。

【案例分析】

一次没有思考的称谓

我的主管领导虽很年轻，但人很温和，与大家相处得也很好，因其所处的位置，平时私下我们都亲热地称呼他“头儿”，他也没太反对大家这个称呼。那天，我去主管办公室汇报工作，我敲门进去后，发现沙发上坐了一个人，我根本没在意，这个人坐在沙发上，衣着朴素，表情淡然，看上去是很随便的。我就直接对领导说：“头儿，把简报写完了，你看看吧。”我说完后就发现领导的脸色和眼神不对劲，我不明白地眨着眼。领导清了清嗓子伸手过去说：“亚飞，这是咱们公司新来的黄总，认识一下吧。”那人起身，我虽伸手过去和黄总握了握手，但当时恨不得有个地缝钻进去。不看场合、看环境，使得我一张嘴就犯了礼仪大忌。

请同学参与讨论：

（1）亚飞错在哪了？犯了什么礼仪大忌？

（2）在这样的场面应该如何称呼？

【百姓趣事】

这三个字可不能去掉

上世纪初，有个英国人到瑞士出差，办完事后想尽快把消息告诉夫人和启程回家的时间，可他到邮政局时兜里的钱已用得差不多了。于是，他把已尽量缩短的文字内容，递给了服务员请求为他划价。服务员根据字数报了价，他发现钱还是不够，多了三个字。就笑着和服务员说：“把电文中‘亲爱的’三个字

去掉吧。”不料服务员却亲切地说：“不，这三个字是敬语，无论如何都不能去掉，你的妻子也许最盼望的就是这三个字呢。请不必为难，这点费用我替你付上。”其实，这个人性格很怪，平时也不容易与人沟通，自从这件事情后，服务员的微笑使他受到了启迪，并改变了自己的性格，成了一个宽容大度且友善的人。

2. 雅语

雅语是指一些比较文雅的词语，和俗称相对。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便甚至粗俗的话语。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。例如，在待人接物时，要是你正在招待客人，端茶时，应该说“请用茶”；如果用点心招待，可以说“请用茶点”；假如先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你良好的个人修养留下深刻的印象。例如，过去中国人方便时习惯说“上茅房”“上厕所”，现在说“去卫生间”。在大街上，可以直截了当地向人询问：“请问，哪有公共厕所?”但如果在一位陌生人家里做客，或有女士在场，就要文雅些，就必须这样说：“我可以用一下洗手间吗?”

在美国，男厕所叫“男士室”，女厕所叫“女士室”。在国外上厕所有很多说法，但却回避“厕所”两字，而是用“我想洗洗手”“请稍候”“请原谅我耽误您几分钟”之类的话代替。话一出口，大家心照不宣，彼此毫不见怪。但太直意地说“上厕所”则被认为是不文雅。使用雅语也要因人、因场合而有所区别，如在陌生人、长者、上级与朋友、熟悉人面前使用雅语时，神态、表情、声调就有所不同，仔细体会把握，让雅语发挥最佳效果。养成使用礼貌用语的习惯是很重要的。“请”“您”“您好”“谢谢”“对不起”“没关系”“再见”，这七大礼貌用语人人都应重视，恰当地运用，会给人们的各种交往带来诸多方便。陌生人初次相识，说声“您好，认识您很高兴。”彼此关系很快能融洽起来。国外一些文明国家的人们，即使互不相识，见面后也会彼此微笑致意，问声“您好”。

3. 谦语

谦语也称“谦辞”，它与“敬语”相对，是向他人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常见的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。过去人们非常重视谦语的使用，例如，称自己的儿子为“犬子”，称自家叫“寒舍”；称自己的文笔叫“拙笔”；“家严、家慈、家兄、家嫂”等，都是谦语的表现。自谦和敬语，是不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在常用语中多表现出你的谦虚和恳切，自然会得到人们的尊重。

4. 赞美语

如何巧妙地使用赞美语，让他人更加喜欢你？同样一句话，为什么说法不一样就会产生不同的效果呢？

首先，赞美他人时态度要诚恳。赞美他人时，一定是发自内心的表达，态度一定要诚恳，并面带微笑，让对方感觉到你赞美的真实。还要注意说话时的语调，让别人听出你是在发自内心地赞美他，而不是假意敷衍和拍马。如果你经常说些违心的话，当你严肃地表达情意时，别人也很难再相信你了。

其次，赞美他人时，要赞美事实。赞美他人时，要将赞美的重点放在别人所做的事情上，而不是他人本身，这样对方会更容易接受你的赞美，而不会引起尴尬。例如，你为公司做了一件好事后，领导赞美你说“你真有能力”或“这件事办得漂亮”，显然后者更实在些，更易于被你接受。

再次，赞美要具体。当你的赞美对象越具体时，你的赞美语言就越有力量；赞美的对象越空泛，赞美的力量就越薄弱。例如，“他写的字很好”和“他这幅字写得真好”，后者显然比前者更好。又如，“这条丝巾真漂亮”和“这条丝巾真好看，配上你今天的发型，更漂亮了”，前者赞美的是丝巾，而后者赞美的是这个人的审美观。

总之，当你真心赞美他人时，不仅会让他人快乐，也能赢得他人的好感，自己也会更加快乐。如果你经常留意身边美好的事物，留意那些可以让人赞美的人和事，也会增强你的积极心态，自己也会越来越快乐。所以，我们要将赞美他人当作一种习惯，让人际关系随之更好。

【百姓趣事】

游泳教练的着装

三亚高级技工学校游泳馆的高教练是远近闻名的教练“高手”，是国家级的救生员，来这游泳的好多人都是慕名而来。最近，经人介绍，他又认识了一个新学员，聊天才知道是附近一个社区的姜副区长。人家可是公务员呀，又是女性，高教练教得当然特别上心啦。除在岸上指点外，必要的时候还得下水做示范，边做边讲解。姜副区长虽已人到中年，可很聪明，学得也很认真，几次下水就有了很大的进步。

一天，高教练的一个老朋友找到他，说是要到社区办点事，想打听一下退休职工异地安置问题，想到区上找个熟人问问。高教练心想，也不是什么违反政策的事，就问问姜副区长吧。

开车到了区政府，他们和门卫一说，保安告知姜副区长上午出去检查工作了，说中午下班前回来，让他们在椅子上休息稍等。大约半个小时后，姜副区长一行回来了。高教练迎上前去，礼貌地伸出手：“姜副区长您好。”

姜副区长握手应和着，却眨眨眼蒙住了。高教练见此情景，呵呵地笑着说："我是高教练呀。"姜副区长恍然大悟，笑着说："呵呵，瞧我这记性，我说有点眼熟哪。高教练，您不穿衣服时我认识您，您穿上衣服我倒不认识您啦。"大家一听姜副区长的话，哄堂大笑，把姜副区长给笑蒙了，高教练也红着脸笑了。

请大家讨论：

姜副区长的话为什么使大家发笑？话错在哪里？

5. 安慰语

如何安慰他人，可以说是一门艺术。如何在他人心情低落、处于低潮时安慰他人，并取得预期的效果，需要注意以下几点。

（1）要设身处地、身有同感。当亲人、朋友需要我们去安慰时，尤其是当我们面对面地安慰他人时，一定要让对方感觉到我们内心真实的想法和感受。安慰的效果如何，跟我们内心的真实状态有直接的关系，当我们能设身处地站在他人的角度考虑问题时，也就更容易恰当地表达我们的安慰了。例如，当你的朋友失恋了，你可以说："我能理解你的感受，我失恋的时候也很痛苦，但是……你要重新振作起来，勇敢面对生活，这才是你的性格。"

（2）长期守候，不厌其烦。当一个人情绪低落时，必定是他现有的状态被打乱，或是预期的目标没有达成。要调整过来需要一个长期而持续的过程，很难有人能够迅速适应，人们需要时间去调整、去检讨、去反思，去振作。此时，人们的思维是混乱的，感觉是孤独无助的。如果此时有一个人能够长期地守候在他的身边，不厌其烦地给予安慰，效果可能不错。

6. 拒绝语

拒绝，就是不接受。从语言方面来说，拒绝既可能是不接受他人的建议、意见或批评，也可能是不接受他人的恩惠或赠予的礼品。从本质上讲，拒绝是对他人意愿或行为的间接性否定。在人际交往中，拒绝是经常遇到的一种情况。拒绝不当会伤及他人的面子，破坏人际关系。学会并正确地运用拒绝的表达技巧，是人际交往中必须掌握的一门课程。从说话礼仪来说，拒绝有以下几个语言技巧：

（1）直接拒绝。直接拒绝就是当场表明自己的态度，将自己的拒绝之意清楚地表达出来。采用这种方式拒绝他人时，要特别注意，态度不能够过于强硬，说话用词不要太直白，并且尽量使用委婉的语气。一般在直接拒绝时，要首先表达自己的歉意或谢意，说明缘由，然后再拒绝。例如，在商务活动中，如果他人向你赠送礼金，但公司规定不允许时，可以委婉地说："非常感谢您的美

意，但我们公司规定，员工在商务活动中不能接受他人馈赠。对不起了，您的美意我心领了。”这样，既不至于损害他人的面子，又明确地表明了自己的观点。

（2）婉言拒绝。婉言拒绝就是采用委婉的语言，温和地表达拒绝之意。它在更大程度上保全了被拒方的面子，更易于被他人接受。例如，当一个自己不喜欢的人向自己表明爱意时，可以这样说：“很荣幸能够被你喜欢，你是一个很不错的人，但我目前不想谈感情，好好工作几年，以后的事情，以后再说，谢谢你的抬爱。”

（3）回避拒绝。回避拒绝就是避实就虚、转移话题、顾左右而言他等，对于对方的请求或者提问，既不肯定也不直接否决，只将其暂时搁置，转而谈论其他的事情。遇上他人过分的要求或难答的问题时，不妨可以试试这种拒绝的方法。

（4）无论采取哪种拒绝方式，事后都要过问一下，如“那件事情办得如何?”这样可让对方感觉到你没能帮助他的确是有难处，你还是关心他的。无论采用何种拒绝方式，都要注意拒绝他人时要做到：态度诚恳，不要伤害他人的自尊心，给对方留一条退路，以赢得他人的尊重和理解。

【百姓趣事】

钓上来大鱼怎么又放了?

在电视剧《老大的幸福》中有这样一段故事情景：公司的副经理是个大龄女青年，经人介绍认识了范伟扮演的憨厚善良的老大，并想搓合姻缘。刚开始女经理还有点不同意，后来观察，老大虽然家境不太理想，但人很好，为人诚实。虽没有父母，但他是大哥，宁愿牺牲自己的婚姻而把兄弟妹妹都拉扯大了。于是女经理同意了。为表示自己的心意，一天，她约老大到一个高档酒店吃饭，并温馨地表明了自己的爱慕之意。老大明白此意，可感觉两人差距实在太大，再说自己又不喜欢她这类型的女强人，奈何对方是女性，该如何拒绝呢？老大笑着看了看盘子里的红烧鱼，说：“来，我给你讲个故事。”接着他说“我有个钓鱼的鱼友，我们几个经常在一起钓鱼，可他每次都是把钓上来的大鱼放回去。开始我们觉得很奇怪，因不太熟，也不好意思问，后来，大家在一起熟了，就聊起来了，我们说，‘都盼着钓条大鱼哪，可你为什么把钓到的大鱼放回去?’那老哥笑着说，‘你们不知道，我家的锅小，烧不了大鱼呀’”。说完老大瞅着这位女经理，嘿嘿地笑了。女经理点了点头，明白了老大的意思。

请同学参加讨论：

老大讲的故事中有什么意义？他采用了一种什么样的沟通方式？

7. 道歉语

工作和生活中每个人都会犯错，犯了错之后就要努力改正。在人际交往中，若自己的言行有失礼之处，及时向对方道歉是一个比较明智的选择。首先，我们要注意道歉应该包含哪些内容。

（1）表达歉意。道歉，就是要向他人道出自己的歉意。当你无意伤害了别人时，可以说："对不起，我不是故意的。"当你拒绝他人时，可以说："对不起，谢谢你的好意。"总之，要让他人感受到你真实的歉意。

（2）要勇于承认过错。当我们由于自己的言行过失而伤害了别人时，要勇于承认自己的错误。一句"对不起，我错了"并不是那么难以说出口的。有时如果彼此都有错，当一个人先开口承认错误时，另一方也会主动承认错误的，双方冰释前嫌，皆大欢喜。当你向别人承认错误时，别人可能已经原谅了你，所以，要勇于说"对不起，我错了。"

（3）要弥补过失。任何过错其实都需要付出一定的代价，所以，人们应该为自己的过错做出补偿。当你伤害了他人时，除了说"对不起，我错了"，还可以加上一句"我可以做些什么来补偿您吗?"受伤害一方不仅希望听你说"我错了"，更希望你以后不要那样做了。因而道歉时一定要说"我会努力不让此类事情发生，望您谅解"等话。

但道歉时一定要注意一些语言技巧。用语要文明规范。当你对他人有愧时，可以说"非常惭愧""深表歉意"等，渴望他人原谅时说"多多包涵""请您海涵"等。而且，用词应当直接大方。要明白，道歉并不是一种耻辱，故而要彻底直接、大大方方。不要遮遮掩掩，那会让人觉得你的道歉并非发自内心。同时，不要过分贬低自己，那会让人看不起。

任务三　掌握言语失误时的弥补方法

1. 及时改口

一次，美国前总统里根访问巴西，由于旅途疲乏加之年岁又大，在欢迎宴会上，里根脱口说道："女士们，先生们，今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。"陪同低声提醒他说错了。里根忙改口道："很抱歉，我们不久前访问过玻利维亚。"其实他并未访问过玻利维亚。当然，那些不明事理的人还来不及反应时，他的口误已经淹没在后来他的滔滔大论之中了。这种方法，在一定程度上避免了当面出丑，不失为补救的有效手段。

2. 借题发挥

借题发挥就是指错话一出口，在简单的致歉之后立即转移话题，有意借着错处加以生发，以幽默风趣、机智灵活的话语改变场上的气氛，使听者随之进入新的情境中去。曾有一个新毕业的大学生去某合资公司求职，一位负责接待

的先生给他递过来名片。大学生神情紧张，匆匆一瞥，脱口说道："滕野先生，您身为日本人，抛家别舍，来华创业，实在是令人佩服。"那人微微一笑："我姓滕，名野，地道的中国人。"大学生一听面红耳赤，无地自容，片刻后，他诚恳地说道："对不起，您的名字使我想起了鲁迅先生的日本老师——藤野先生。他教给鲁迅许多为人治学的道理，让鲁迅受益终生。希望滕先生日后也能时常指教我。"滕先生面带惊奇，点头微笑，最终录用了他。

3. 将错就错

将错就错就是在错话出口之后，能巧妙地将错话续接下去，最后达到纠错的目的。这是很难做到的，其高妙之处在于能够不动声色地改变说话的情境，使听者不由自主地转移原先的思路，不自觉地顺着自己的思维而走下去。

【百姓趣事】

已过婚姻磨合期

某次婚礼上，来宾纷纷争向新人表示祝福。在新人向各桌敬酒时，男方的一位朋友激动地说道："你们走过了恋爱的季节，今天又步入了婚姻的漫漫旅途。感情的世界时常是需要润滑剂的。你们现在就好比是一对旧机器……"其实他本想说"新机器"，却脱口说错，举座哗然。一对新人更是满脸不悦，因为他们都曾有过离异的经历，本来就不想让更多的人知道，自然以为刚才之语隐含讥讽。那位先生的本意是要将一对新人比作新机器，希望他们能少些摩擦，多些谅解。但话既出口，若再改正过来，反为不美。他马上镇定下来，略加思索，咽了一口唾液，不慌不忙地补充了一句："已过磨合期，正是恩爱甜蜜的最佳时机。"此言一出，举座称妙，各位互相瞅了瞅。这位先生继而又深情地说道："新郎，新娘，祝愿你们永远沐浴在爱的春风里。"大厅内外掌声雷动，幸福又回到一对新人的脸上。

这位来宾的将错就错令人叫绝。错话出口，索性顺着错处续接下去，反而巧妙地改换了语境，使原本尴尬的失语化作了深情的祝福，同时，又道出了新人之间情感历经的曲折与相知的深厚，颇有点石成金之妙。但这是需要聪明才智和敏捷反应的。

任务四　认知交谈中的 10 个禁忌

与人交谈时，要想树立好自己的形象，拓展人脉，赢得更多的人缘，除了要掌握一些必要的交谈技巧，还应注意交谈中的禁忌，因避免出错而造成不快。

一忌居高临下。无论你的身份、地位有多高，学识有多渊博，专业技能有多强，在交谈时都应该放下架子，平等地与人沟通，切不可有"高高在上"的感觉。要知道，在现实生活中身居高位，依然谦恭待人，更能赢得他人的敬重。

二忌自我炫耀。与人交谈时，尤其是众多人在一起交谈时，不要一味自夸，炫耀自己的长处及以往工作中取得的成绩，更不要或明或暗、拐弯抹角地吹嘘自己，这样会使人反感。

三忌心不在焉。与人交谈时不要左顾右盼，尤其在听人说话时。态度要端正，精神要集中，神情要专注。如果神情木然、无动于衷，不知在想什么事情，会让人觉得扫兴。

四忌口若悬河。说话时不要信口开河，特别是当他人对自己的谈话内容不甚理解或是不感兴趣时，不要不顾及别人的情绪，滔滔不绝地说个不停。

五忌不良动作。交谈时不要指指点点、挤眉弄眼，或挖鼻掏耳等，给人以缺乏教养或轻浮的印象。

六忌挖苦嘲弄。与人交谈时，尽量不要采用挖苦嘲弄的话语，尤其在人多的场合。这会让人觉得你涵养不够，格调不高。

七忌言不由衷。当谈话的意见不一致时，不要不情愿地附和他人，也不要胡乱赞美、恭维别人，否则别人会觉得你不真诚。

八忌故弄玄虚。对于习以为常或是他人急于了解的事情，不要故弄玄虚，让人捉摸不透，那是很让人反感的。

九忌冷暖不均。当几个人一起交谈时，不要只跟一个人或一小部分人交流，而忽视另一部分人。更不要按他人的身份、地位来区别对待。不公平的交谈是会令人不愉快的。

十忌短话长谈。几句话就能表述清楚的事情，不要长篇大论，更不要没事挖掘鸡毛蒜皮的小事海侃，浪费大家的宝贵时间。

项目六　掌握举止礼仪

一个人的举止是自身素养在生活和行为方面的真实反映，是反映现代人涵养的一面镜子。优雅、大方、自然的仪态本身就是一种礼仪。形体美要和一个人的姿势、动作、举止相一致，并有一定的规矩，才是最适度、最优美、最自然的。正确而有礼的举止，可以使人显得有教养，给人以美好的印象；反之，则显得粗俗失礼。

在我们成长的过程中，常听到长辈们耳提面命地叮咛我们“站要有站相”。可大部分人并不会特别注意，以至于很多人根本不懂得如何才能达到“站姿最佳状态”。有些人虽然很漂亮，因不懂礼仪，举手投足便显得俗气，甚至令人生厌。因此，在交际活动中，要给人留下美好而深刻的印象，外在美固然重要，而高雅的谈吐和举止则更让人喜爱。这就要求我们有意识地去锻炼自己，逐渐形成自己良好的行为姿态。做到举止端庄、优雅懂礼。高雅举止的基本要求是

指人们在日常生活、工作、学习和社会交往中站、坐、行等一些基本动作，应具备一定的礼仪规范。

【名人名言】

要想从语言、气质、神态、感情、意志、气魄等方面，充分表现出演讲者的特点，只有在良好的站立情况下才有可能。——曲啸

任务一　掌握站姿基本要领

最容易表现姿势特征的是人处于站立时的姿势。交往中的站姿，要求做到“站有站相”，古人曰“站如松”便是此意，其意思是站得要像松树一样挺拔，同时还须注意站姿的优美和典雅。站姿是最基本的举止，是仪态美的起点。如果站姿不够标准，其他姿势就更谈不上优美。注意男女站姿的不同美感：女性应是亭亭玉立，文静优雅；男性应是刚劲挺拔，稳健大方。

（一）正确的站立姿势

正确站立姿势的生理原理：从人体的骨骼系统来分析，头部是人全身的制高点，它控制着整个人体的上身部分。俗话说，“头乃人之首”，而下颌是人整个头部的导向，如把下颌向前伸出，就会使人胸部下榻，胃部和腹部前突。如下颌微收，整个上身部分就会完全处于紧张状态，脖颈挺直、胸部前提，肋骨上挺，腹部自然回收，脊椎自然挺直。这就能够保持头正、肩平、胸阔；再把双眉提起，眼睛自然就看向前方了。

基本要领：头正、肩平、垂臂、胸阔、嘴唇微闭、下颌微收、立腰、大腿内侧收紧、双眉轻挑、笑肌提起。这十点都要做到，缺一不可。礼仪中的训练站姿，切忌像士兵收腹、挺胸、抬头、目视前方的样子。站立状的人，从正面看去，应以鼻为点，向地面做垂直线，人体在垂直线的两侧对称，表情自然、明朗。

1. 基本站姿实训

基本站姿（见图2-21）是其他站姿的基础，也是走姿的基础，所以男女都要参加训练。具体要求：下颌微收，双目平视前方，面带笑容；脖颈挺直，头顶上悬，精神饱满；两手臂放松，自然下垂于体侧，虎口向前，中指触裤缝，手指自然弯曲；双肩平齐放松，舒展微向后张，气下沉，呼吸自然，上体充分挺直；脊椎、后背挺直，胸略向前上方挺起；腹肌、臀大肌微收缩并向上提，臀、腹部前后相夹，筋部两侧略有向中间的感觉，两腿并拢直立，身体重心落于两腿正中。这样大腿肌肉会出现“紧张感”；两脚跟相靠，脚尖开度为45°～60°，身体重心落于两脚中间。

2. 注意防止不良站姿

在多年生活中，每个人都已形成了自己独特的站姿。但如果从小不注意培

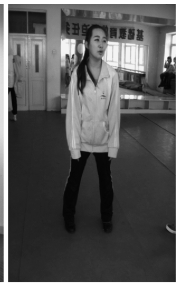
养标准的站姿，久而久之就会形成某种非标准的姿态，不仅影响了自己的形象，更重要的是对不起“观众”，影响了“市容”，而且要改正也是件很难的事情。

常见的不良站姿有以下几类：

（1）手脚部分：两腿弯曲；双膝内扣；双脚呈内八字和外八字形，如图 2-22 所示。

图 2-21　基本站姿

a）图示1



b）图示2

图 2-22　不良站姿

（2）身体部分：歪着脖子；斜着肩或双肩一高一低；俗称弯腰弓背；挺胸翘臀；腿叉开很大；双手叉腰或双臂抱在胸前。

（3）动作部分：站立时喜欢摆弄打火机、香烟盒、衣带、发辫，咬指甲，两眼东张西望，浑身上下偶尔乱动，手臂动来动去，抓耳挠腮、摸头发等小动作不止。

（4）趴伏倚靠，如站立时倚在墙脚、靠在桌子边、扶着东西、踩着物品等不良的姿势等。

以上种种非标准的姿态是一个人生活习惯的真实反映，给人的感觉是生活松散、拖拉，无自信心，缺少精神状态不佳，肤浅、幼稚、随便，毫无约束、自由散漫。这些都是不雅观和失礼的，从形态上看是不美的，影响人的举止风度，因此要加以矫正。

3. 矫正不良站姿的实训

（1）靠墙站立练习。要求脚跟、两肘、双肩、后脑勺（七点靠墙）都紧贴墙，每次坚持 15 ~ 20min。练习站立者动作的持久性与挺拔感。

（2）二人一组练习。要求两人背靠背，以双方的髋部、肩部、后脑勺为接触点，练习站立动作的稳定性。

（3）面对训练镜练习。要求在正确的站姿基础上，结合脸部表情练习（重点是微笑），使规范的站立姿态与热情的微笑相结合，完善站姿的整体形象。

以上练习中要注意肌肉张弛的协调性，强调动作的挺胸立腰，呼吸自然、均匀，面带微笑，同时要注意站立时以标准站姿的形体感觉为基础，进行整体

规范动作训练。否则，任何一个变换姿态都不会美。要注意正确的站姿应体现在每个人的生活、工作中，融合在自身的日常行为举止中，养成习惯。只有正确规范的动作与日常生活习惯相结合，才能运用自如、分寸得当，使人感到既有教养又不造作。

站立训练时要达到身体挺阔，首先要有一个良好的精神状态，使身体的相关肌肉参与进来，其他肌肉又要放松，如头顶上悬、肩下沉，腹肌、臀肌形成夹力，筋上提，脚趾抓地等协调配合。其次，要不断地提高自身的修养，加强内在素质的培养，在性格、意志上磨炼自己，使自己的形态能给人一种挺拔向上、舒展健美、庄重大方、亲切有礼、精力充沛，从内而外散发出美的感觉。

（二）社交场合几种常见站姿实训

1. 自然站姿

这种站姿是人们日常工作和生活中最普通、最常用的站姿，所以男女都要参加训练。其要领如下：

（1）在基本站姿的基础上，身体和精神状态保持不变，这一点是这个站姿的要点，不可改变，尤其要注意保持上颌微收，两眉挑起，面带微笑。只是双脚向两侧分开一点，两脚中间的距离约为 10～20cm；两脚之间距离不宜过大，一定要小于肩，否则就会使人身体整体松散下来，矮了许多。

（2）如走动需要停下来时，也要保持这种站姿，如教师在课堂上、去领导办公室汇报工作、日常与人站立沟通时，都可以采用这种站姿，如图 2-23 所示。

图 2-23　自然站姿

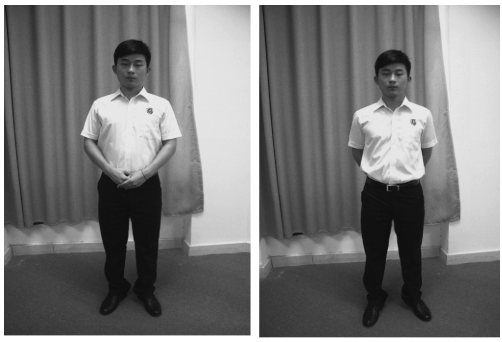
2. 男士的几种工作站姿

男士的工作站姿均是在自然站姿的基础上变化而来的，根据手位的不同摆放，男士的站姿可分为前手位站姿和后背式站姿。

前手位站姿（见图 2-24）：两臂从肘关节向腹部 抬起至小腹前，两手内扣，左手在外，肘关节不要抬起，而是要轻轻向腰间内扣，以保持上身的挺拔。

后背式站姿：在基本站姿的基础上，两手从肘关节向后，两手相握。要保持上身不变，注意手的位置不可在腰间，而应在腰部下方，即尾骨上方。

技巧是用你的手背去找自己的臀上部，即可保持胸部的展开。如有手位动作站立时，手位动作也要因场合、角色、性别的不同而发生变化，并且有一定的规矩。在正式场合，男士的站姿应为“挺拔式”。学习仪仗队的站立姿态，做到身体直立，收颌挺胸，两眼平视；两膝并严，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字



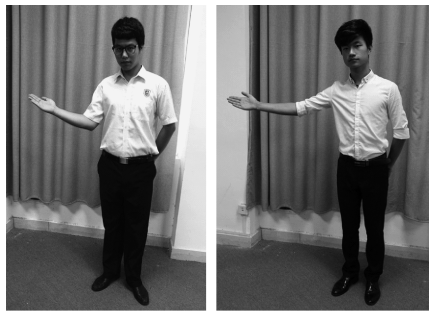
a) 男士前手位站姿　　b) 男士后手位站姿

图 2-24　男士前（后）手位站姿

形，提气立腰；双手放至裤缝处，双眼看着主要人物。

服务业的男士站姿应做到身体立直，下颌微收，双目平视；两腿分开或两脚平行，略与肩宽；双手在身后交叉，即右手搭在左手上，贴在尾骨处。在非正式场合，男士站姿可用“随意式”或“潇洒式”。比如，遇到亲朋好友就可随意些，甚至不拘小节，可进行身体接触，言谈时可以加手势，甚至手舞足蹈；在一些娱乐场所，也大可不必局促不安、畏畏缩缩，而两手叉腰或带有手脚小动作在一定时候也会显得潇洒、活泼。总之，在较轻松、非正式的场合，随意些才能很融洽地与朋友进行交流。否则，一本正经，拒人于千里之外，会让人觉得你很难接近，但仍然要注意抬头、挺胸、收腹，保持身体的直立。

男士工作的侧手位如图 2-25 所示。这是工作中需要做导引时用的手势。需要注意的是，脚位为自然站姿，不可脚跟靠近，手势如图 2-25 所示，有半手臂（见图 2-25a）和全手臂（见图 2-25b）之分。但要保持上身不变，眼睛不可看着自己的手，一定要看向对方，以示导引。



a) 半手臂　　b) 全手臂

图 2-25　男士侧手位

3. 女士的几种站姿

（1）丁字步站姿如图 2-26 所示。

日常生活中女士大多是自然站姿。丁字步站姿是在基本站姿的基础上，头与上身不变，从脚位小八字，右脚尖向外轻轻分开 2cm，斜视 45°，左脚贴着右脚内侧上移到右脚窝处站好。技巧：左腿腿肚子找向右腿，使大腿内侧夹紧；为达到肩打开胸前阔的效果，可以双肩上

提向后绕环一周，然后由肘关节带动双肩向下向后扣；两肩膀在腋下后侧，双手拇指在两侧裤线后侧。

（2）迎宾站姿如图 2-27 所示。在丁字步的基础上，用肩胛骨的力量控制上身和头部不变；肘关节轻轻前提于腹前，两个拇指藏于手心内、在肚脐眼下端，使小臂自然弯曲，右手搭在左手上呈半握状态；脚力轻移于前脚掌，给人以亲切感。注意要保持体态不变，重要的是两个肘关节的控制力，即不能前提，也不能后扣。

图 2-26　女士丁字步站姿

图 2-27　女士迎宾站姿

另外，当站的时间长，有些累时，可变换为调节式站立。比如，身体重心偏移到左脚或右脚上，另一条腿微向前屈，可以稍稍弯腰，脚部放松等，但上身须保持正直。

标准的站姿切忌尾骨不要突出胸部前提，而要让趾骨上提，让身体各个关节的受力比较均匀，而且当你抬头微收下颌时，胸部会变得开阔，呼吸也会顺畅，身体得到足够的氧气，精神、注意力都会比较容易集中。会给人一种积极向上、精神饱满、有自信的感觉。所以好的站姿，不只是为了美观，对于健康也是非常必要的，同时更是尊重他人的一种表现。

实训六　不同站姿的训练

1. 身体靠墙站立练习

要求脚跟、小腿、臀、双肩、后脑勺都紧贴墙，每次坚持 15 ~ 20min。练习站者动作的持久性与挺拔感。

2. 两人一组练习

两人要求背靠背，以双方的臀部、肩部、后脑勺为接触点，练习站立动作

的稳定性。

3. 面对训练镜练习

要求在正确站姿基础上，结合脸部表情练习（重点是微笑），找准上支点和提起笑肌，使规范的站立姿态与热情的微笑相结合，完善站姿的整体形象，如图 2-28 所示。

图 2-28　女士站姿训练

任务二　掌握正确的坐姿

坐，是一种静态举止，但优雅的坐姿传递着自信、稳重、大方、友好的信息，可显示出端庄高雅的风度气质。坐姿同样有美与丑、优雅与粗俗之分，是人际交往中最重要的人体姿势，它反映的信息也非常丰富，端庄优美的坐姿，会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。古人常以“坐如钟”来形容标准的坐姿，即坐着要像钟那样端正。文雅优美的坐姿并非是一项简易的技能，是仪态的主要内容之一。坐姿的基本要求是：轻入，雅落，慢离。

【案例分析】

错误坐姿丢了合作机会

小蕾是某公司的总经理秘书，她长相甜美，口齿伶俐又聪明能干，是总经理的得力助手，每次总经理接待客户总爱带着她，一是有个人帮忙，二是她能够给公司长脸。这天，总经理告诉她要接待一个重要客户，让小蕾做好准备。为此，小蕾特意穿了套很时尚的衣服。接待的是一位归国老华侨，准备回国投资，进行开发建设。双方谈得非常愉快，老华侨对公司的实力和老板的诚意感到十分满意，又对小蕾说话和敬酒的风度赞赏有加。酒过三巡，大家随意畅谈起来，就在老华侨不经意的转头之际，老华侨的脸一下子变僵了，原来他看到小蕾双腿分开，身体靠在椅子背上，左脚跟离地，垫起的脚跟还在不停地抖动。老华侨瞬间觉得很不舒服，一个窈窕淑女，怎么能有这么粗鲁的坐姿呢？可想而知，这次会客在不怎么愉快的气氛中结束了，最终，老华侨也没有与这家公

司签订合作合同。

请同学参加讨论：

（1）总经理秘书小蕾错在了什么地方？她为什么会出现这样的错误？

（2）你认为正确坐姿应该有哪些？

生活中，很多人会像小蕾一样，无意识中展示出一些不良的坐姿，给别人留下了很不好的印象而不自知。所以，我们应该有意识地锻炼自己，养成好的坐姿习惯，做到优雅得体。

1. 入座礼仪

在社交场合，入座要符合以下礼仪：讲究顺序，礼让尊长；注意方位，左侧入座；主动致意；背对座椅；轻稳落座。

（1）顺序。要让尊者先入座，有女士在场时要让女士先入座；要把舒适、宽敞的座位让给别人；一般建议从座位的左侧入座，这既是一种礼貌，也容易就座。

（2）体位。在别人面前入座时最好找到背对座椅的位置，右腿后退半步，用小腿确定座椅的位置后，上身正直顺势坐下，如果是有扶手的座椅，也可搭扶扶手。

（3）风度。入座动作要轻缓，尽量不要发出声响；就座时如果附近坐着熟人，应主动打招呼，即使不认识，也应该点头致意；在公共场合，要想坐在别人旁边，须先征得对方同意；女士着裙装入座时，应先用双手从后向前拢好裙子，切忌入座后整理衣裙。

【课后阅读】

不同坐姿所反映的心理特征

有句话叫“信态形之于外”，心理卫生专家经过多次测定，认为坐时跷二郎腿的人，显示出相当有自信心，任何烦恼都不能使之困扰，但这种人个性懒散，思维简单；坐时双腿并拢，双脚平放地上的人则表现出坦率、开放和诚实的特征，但常具有洁癖和守时的习惯，喜欢有规律的生活；坐时双腿前伸，双脚在踝部交叉，则反映出坐者希望成为当时环境的中心人物，有保守的思想，凡事喜欢求稳；坐时一脚盘在另一脚下的人，通常凡事漠不关心，缺少责任感，但个性独特，喜欢受人注目，有创新力，作风不拘于传统；坐时两膝并拢，可两脚分开约大半尺，则反映坐者对周围事物非常敏感，观察细致，深谙人情世故，能体贴别人，也能原谅别人，多愁善感；坐时双脚在膝部交叉，一脚勾在另一脚后，则显示出坐者惹人喜爱，很有人缘，个性好静，容易与别人相处，不善

夸耀或虚饰。

心理学家指出，坐下后摸嘴巴的人，往往情绪不安，猜疑心重；摸膝者往往以为将有好事临身，自负之心颇高；摸额头者则是为某事情而烦恼；坐下来就不断抓头发的人，往往性子较急，办事情喜欢速战速决，但情意不专一，容易见异思迁；坐下后喜欢由下而上摸额头的人，一般情况下能言善辩，说服力强，但这种人办事情时手段也往往比较奸诈。

2. 坐下时上身体位规范

注意头部位置的端正，不要出现仰头、低头、歪头、扭头等情况。坐定之后，微收下颌，双目平视是控制上身的关键，掌握了这一点，就能达到躯干挺直的状态。通常坐椅子面的 3/4 较为适当。

在实际工作和生活中，如需要低头俯看书籍或物品等，在回答他人问题时，务必要抬起头来；在与人交谈时，为表示尊重与重视对方，不仅应将面部侧向对方，而且应将整个上身朝向对方，但一定要注意，要使身体自然放松，躯干不要歪扭倾斜。倚靠椅子后背主要用以休息时，一般是在没有他人的情况下，所以只要是在公共场所，如办公室、会场、教室等，都不应当将上身完全倚靠着座椅的背部。

3. 坐下时下肢的体位规范

下肢的体位规范主要由腿与脚所处的不同位置所决定。常见的坐下时下肢体位主要有以下几种：

（1）基本坐姿。这是坐姿训练最基本的项目，通常适用于正规的场合。主要要求是：上身与大腿根部、大腿与小腿之间都应当形成直角状态，小腿垂直于地面，双膝、双脚都要完全并拢。男士双手平放在腿上，女士右手在上，两手叠放于左腿上，如图 2-29 所示。此外还有其他各种常见坐姿，如图 2-30 所示。

a) 女士基本坐姿

b) 男士基本坐姿

图 2-29　基本坐姿

a) 女士双腿侧叠式　b) 女士正脚位丁字式　c) 女士前伸后点式　d) 男士垂腿开膝式

图 2-30　各种常见坐姿

（2）双腿侧叠式。它适于穿裙子的女士在公开场合就座采用。主要要求是：双腿并拢或叠起，双脚同时向左或向右侧斜放，力求使斜放后的腿部与地面呈45°夹角。切记伸的方向一定在体侧，左手在上，两手叠放于腿上，如图 2-30a 所示。

（3）正脚位丁字式。这是女性适用的一种坐姿，主要要求是：膝关节合并，中腰立起，两脚平放于地面，左脚位于右脚的脚窝处，呈 45°角分开，左手在上，两手叠放于丁字的腿上。如图 2-30b 所示。

（4）前伸后点式。它是女性适用的一种坐姿，主要要求是：膝关节合并，向前伸出一条腿约 45°，脚平放于地面，另一条腿屈后，脚尖点地。两腿膝盖并紧，两小腿向后屈回，脚尖着地。适于女士在各种场合采用。切记双脚前后要保持在一条直线上，如图 2-30c 所示。

（5）垂腿开膝式。它多为男性所用。主要要求是：在基本坐姿的基础上，将双膝自然分开点，通常为一到两拳的距离，切记双膝距离不得与肩同宽或超过肩宽，如图 2-30d 所示。

（6）双腿正叠式（跷二郎腿）。它多适合男性在非正式场合采用，主要要求是：两条腿在大腿部分叠放在一起，叠放之后位于下方的腿垂直于地面，脚掌着地；位于上方的腿，小腿要内收，同时以脚尖向下为宜，切记两手在膝盖上叠放，不可双手抱着膝盖，正确坐姿如图 2-31 所示。

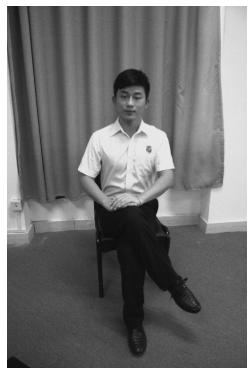


图 2-31　双腿正叠式

4. 注意手臂的摆放位置

坐好后手臂摆放的正确位置主要有以下几种：

（1）放在大腿上，这是男士的日常习惯做法，一是双手自然地扶在左右腿

上，二是双手叠放或相握后放在两条大腿上。两手在双腿之间。要强调的是，不可以将手前移，放在膝盖上，因为手前移就会使上身部分下榻，影响整体形象。

（2）放在一条大腿上。在与人侧身交谈时，通常宜将双手置于自己所侧一方的那条大腿上。双手叠放、相握或十指交叉。

（3）放在皮包或文件上。这种情况通常出现在某些公共场合，工作中的男士或穿短裙的女士入座时，一般可将自己随身携带的背包或文件夹放在并拢的双腿上。随后，即可将双手自然地置于其上。

（4）放在身前桌子或椅子的扶手上。将双手自然地放在桌子边沿，或将双手分扶在两侧扶手上。

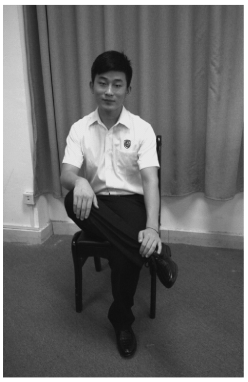
5. 应避免的不良坐姿（见图 2-32）

（1）入座后，将头靠在椅背、趴伏在桌子上、依靠在椅子扶手上或前探身双手抱腿，这些放松的休息姿势，不宜在工作岗位或公开场合出现。

（2）就座后，身前有桌时，双手皆应置于其上，不要单手或双手放于桌下。

（3）双肘支在身前的桌子上，对于同座的人是不够礼貌的举动。

a) 图示一



b) 图示二

c) 图示三

d) 图示四

图 2-32　应避免的不良坐姿

（4）坐下之后，将双手合并夹在两腿之间。

（5）双腿叉开过大；两腿过度叉开，脚尖内扣，是女士最常见的一种不雅的坐姿。

（6）小腿横架在另一条大腿上，两者之间还留出很大空隙。

（7）坐下后，将双腿直挺挺地伸向前方。

（8）坐在别人面前，一只脚的跟部点起，腿部不停地抖动。

（9）将双腿或单腿置于高处，有时甚至还会将其抬到身前的桌子或椅子上。

（10）腿盘在本人所坐的座椅上，亦为不当。

（11）不管哪一种坐姿，都不宜将脚尖指向别人，因为这一做法是非常失礼的。

（12）在外人面前，就座后，不宜用脚自行脱鞋袜。

以上指出的不良坐姿应在日常生活中尽量避免。

坐姿练习：

（1）基本坐姿：双脚交叉式训练（全体同学参加）。

（2）男士：垂腿开膝式、双腿正叠式（二郎腿）。

（3）女士：双腿侧叠式、前伸后点式。

6. 离座礼仪

离座时，应该注意以下几点：

（1）示意离座。离开座椅时，如果身边有人，应该用语言或者动作向对方先示意，随后再起身离开，突然起身离座容易惊扰到身边的人。

（2）离座顺序。与别人同时离座时，要让尊者、女士先离座。

（3）起身轻稳。离座要自然稳当，右脚向后收半步，然后起立，尽量不发出声响。

（4）从左离开。左入左出，是一种礼貌。

实训七　站姿、坐姿综合训练

任务三　掌握正确的走姿

走姿即行进中的站姿，是一种动态美。潇洒优美的走姿，可增添一个人的魅力。男士的走姿要刚健有力、豪迈稳重，有阳刚之气；女士的走姿要轻盈自如，窈窕含蓄。

1. 标准走姿（见图 2-33）

标准的走姿为：上身基本保持站立的标准，双肩平放，背部舒展，目视前方 20m 处；面带微笑，下颌微收，胸上提，立腰，手臂垂直放松，手指自然弯曲，虎口朝前；以肩部为轴，大臂跟部不动，小臂前后自然摆动。

行走中要注意步位。所谓步位，就是脚落地时的位置。一般来说，以两只脚踩的是一条直线为标准。行走速度适中，不宜过快过慢。男士走路两步之间的距离要大于自己的一个脚掌长，女士穿裙装走路时要小于自己一个脚掌长。正常情况下，步速要自然舒缓，显得成熟自信。行进时身体重心须向前微倾，身体的重量要落在前脚掌上。在整个行进过程中，应注意使自己身体的重心随着脚步的移动不断地向前过渡，而切勿让身体的重心停留在自己的后脚上。

图 2-33　标准走姿

2. 走姿的种类

（1）前行式走姿。身体保持直立挺拔，行进中若与人问候，要同时伴随头部和上身的左右转动，微笑点头致意。

（2）后退式走姿。当与他人告别时，马上扭头就走是不礼貌的。应该是先后退两三步，再转身离去。后退的步幅要小些，两腿之间距离不能太大，先转身再转头。

（3）陪同引导式的行姿。陪同，指的是陪伴着别人一同行进；引导，则是指在行进之中带领其他人。陪同引导服务对象时，若双方并排行进，陪同引导者应居于左侧；若双方单独行进时，则陪同引导者应居于服务对象左前方一米左右的位置；当服务对象不熟悉行进方向时一般不应请其先行，同时也不应让其走在外侧。陪同、引导客人时，一定要处处以对方为中心。行进的速度须与对方相协调，切忌我行我素，走得太快或太慢，每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳之处时，应提醒对方留意。

陪同引领客人时，有必要采取一些特殊的体位。请对方开始行进时，应面向对方侧身位走姿。这种走姿运用于引导他人前行或在较窄的走廊、楼道与人相遇时。若是引导，要走在来宾的左侧，上半身稍向右转体，左肩稍前，右肩稍后，身体朝向来宾，保持两步左右的距离。

3. 错误的走姿

（1）“送膝”现象。走路时两臂摆过慢会出现“送膝”现象，即前面的脚刚落地，身体会伴着膝盖向下一压。这种现象男士多于女士。这样走路的人，两臂摆过慢，而且大臂发力，速度不快，但步子大，姿势不美。

（2）歪肩，两肩不在同一水平线上，习惯性的一侧偏低。这种走姿，会导致脖子发硬的和头部倒向一侧。

（3）大臂不动，小臂摆过快，这会使脚步很小，而且速度过快，给人以不

稳重的感觉。

（4）下颌前伸，导致胸前压着而背部低驼，给人以懒性的感觉。

（5）摇晃两肩、扭腰摆臀，给人松散、傲慢、左顾右盼的印象。

（6）脚位内八字或外八字，内八字走路的人根本是膝关节内扣所至，外八字走路的人是脚跟部外展，这两种走路的姿式都是非常不严谨的。

实训八　不同走姿的训练

将男女同学分开练习。

任务四　了解正确的蹲姿

蹲姿是人的身体在低处取物、拾物或整理鞋袜时所呈现出来的姿态，它是人体静态美与动态美的结合。

1. 蹲姿的基本礼仪

（1）直腰下蹲。当需要拾捡低处或地面物品时，应走到物品的左侧；当面对他人下蹲时，应侧身相向；当需要整理鞋袜或整理低处物品时，可面朝前方，两脚一前一后，一般是左脚在前，右脚在后，目视物品，直腰下蹲。上体要正直，单腿下蹲。女士若穿低领上装，下蹲时应一手护着胸口。

（2）弯腰拾物。直腰下蹲后，方可弯腰捡拾物品或整理鞋袜。

（3）直腰站起。取物后，要先直起腰部，使头部、上身、腰部处在一条直线上，再稳稳站起。

2. 常见蹲姿

（1）高低式蹲姿（见图 2-34）。这是常用的一种蹲姿，男士女士均可采用。动作要领是：下蹲时右脚在前，脚板完全着地，小腿基本垂直于地面；左脚稍后，脚掌着地，脚跟提起；左膝低右膝高，左腿右侧可靠于左小腿内侧；臀部向下，上身微前倾，基本上用左腿支撑身体。女士应注意紧靠双腿，男士两腿之间可有适当距离。

图 2-34　高低式蹲姿

（2）单膝点地式蹲姿（见图 2-35）。这种蹲姿适用于男士。其特征是双腿一蹲一跪。它是一种非正式的蹲姿，多用于下蹲时间较长或为了用力方便时采用。下蹲后，改为一腿单膝点地，臀部坐在脚跟上，以脚尖着地，小腿垂直于地面。双膝同时向外，双腿尽量靠拢。

（3）交叉式蹲姿（见图2-36）。这种蹲姿优美典雅，特别适用于穿短裙的女士。要领是：下蹲后，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。右腿在上左腿在下，二者交叉重叠，左膝从后下方伸向右前侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两脚前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾，而臀部朝下。

图2-35　单膝点地式蹲姿

图2-36　交叉式蹲姿

3. 蹲姿禁忌

（1）忌突然下蹲，若在行走中需要下蹲，切忌过快，以免引起身体不适或吓到旁人。

（2）忌离人太近，以免产生意料不到的碰撞或引起不必要的误会。

（3）忌弯腰撅臀，尤其是身着裙子的女士，以免“走光”不雅。

（4）忌平行下蹲，有伤大雅，失礼失敬。

（5）忌方位不当，在他人身旁下蹲，宜侧身相向，面对他人或背对他人都是不礼貌的。

实训九　不同蹲姿的训练

男女同学分开练习。

模块三 日常交往礼仪

【模块概述】

日常礼仪与每个人的生活工作息息相关。本模块详细讲解了见面礼仪、称呼礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、拜访礼仪、通信礼仪和求职礼仪等；并选用了大量案例加以说明，更利于同学们的理解和今后的运用。

【知识目标】

1. 了解日常生活中见面时基本礼仪的重要意义。
2. 掌握人际交往中拜访的正确使用方法。
3. 了解社会交往中应该注意的通信礼仪规范。
4. 掌握求职时所要运用的礼仪技巧与注意事项。

【能力目标】

1. 在日常生活中，能运用基本的礼仪规范与人交往。
2. 准确掌握拜访礼仪在社会、工作及家庭中的运用。
3. 了解社会交往中应注意的通信礼仪。
4. 了解求职找工作时要注意的礼仪和技巧。

【章首案例】

一次得体的称谓[㊀]

著名传记作家叶永烈在着手写陈伯达纪事时，必须采访其本人，可采访时

㊀ 参见：叶永烈．叶永烈自选集：陈伯达传［M］．北京：作家出版社，1993.

究竟怎样称呼陈伯达，叶永烈颇费了一番心思。采访的前一天晚上，叶永烈辗转反侧，见到陈伯达到底该如何称呼他呢？怎样称呼能使他把心底的秘密说出来呢？叫他陈伯达同志不太合适，虽然他曾经是毛泽东主席的笔杆子和31年的政治秘书、“中央文革”的副组长，但现在毕竟是在监狱服刑的犯人。叫他老陈也不行，因为陈伯达已经是84岁的老人了，而自己才40多岁，显得不够尊重。那么应该如何称呼他呢？叶永烈灵机一动，称呼他“陈老”是再恰当不过的了。

第二天采访时，在会面室里，叶永烈伸出手，一声“陈老”——亲切得体的称呼，令陈伯达感动万分，他紧握叶永烈的手，老泪纵横。由此可见，无论什么人，一个得体的称呼在人际交往中是至关重要的。

项目一　了解见面礼仪细节

称呼，是每个人与他人见面交往时的第一举动，是人生必不可少的交际手段；人与人交往中使用的称谓，是一个人在不同时期和不同环境下思想感情流露的途径。称呼的运用标志着双方人际关系的实质，表现一个人对他人的情感评价，同时也是人与人之间亲疏远近的表现，是交往成败的要素之一。

称呼礼仪是人们交际礼仪中的一项基本内容，使用正确、适当、得体的称呼，不仅反映着一个人的文化教养、成熟程度和综合素质的高低，而且还可以给人以良好的第一印象，可以使对方感到亲切和温暖，成为双方交往成功的第一通行证。

任务一　掌握称呼的种类

在社交活动中，一定要选择正确适当的称呼，做到庄重、亲切、规范，要合乎常规。称呼时还应注意称呼的种类、次序和相关礼节。

（一）职场上的称呼

1. 职务称呼

公务人员在工作交往中，主要是以对方职务相称，以示身份有别。这是一种最常见、最普通的称呼方法。以职务相称，给人以敬佩的感觉。主要方法有以下三种：

（1）仅称职务，如“校长”“处长”“主任”“科长”等，例如，“校长散步哪”，这样的称呼增加了很多亲切感。

（2）在职务前加上姓氏，如“冯部长”“高局长”“韩科长”等，这样的称呼通常在工作场合应用较多。

（3）在职务前加上姓名，如“刘钢书记”“杜威厅长”等，这仅适用于正

式的场合，例如，“下面请刘钢校长讲话”“欢迎杜威厅长参加我们的大会”。

2. 职业称呼

在不同职业中对于有专业职称的，尤其是对具有高级职称者，应以对方的职称进行称呼。以职称相称主要有以下三种方法：

（1）仅称职称，如“教授”“律师”等，这样的称呼较少见，会给人不太礼貌的感觉。

（2）在职称前加上姓氏，如“高教授”“张工程师”“李律师”等，通常在工作中运用多些，例如，“李律师，这个案子委托您了”“高教授，这是课题的部分资料，主任让我送过来”。

（3）在职称前加上姓名，如“张杰教授”，这仅适用于正式的场合，例如，“今天下午，我们请到了××大学张杰教授做专题讲座，请大家欢迎”。

3. 学衔性称呼

学衔性称呼通常有以下四种情况：

（1）仅称学衔，如“博士”。

（2）在学衔前加上姓氏，如“刘博士”“高博士”。

（3）在学衔前加上姓名，如“张华博士”马强博士。

（4）将学衔具体化，说明其所属学科。如“经济学博士张华”“文学硕士刘芳”等。这种称呼通常适合在正式场合将他人介绍给大家时所用。

4. 行业性称呼

行业性称呼通常有以下两种情况：

（1）直接以被称呼者的职业作为称呼。如“李老师”“高教练”“吕医生”“马会计”等。

（2）对于商界、服务业从业人员，一般称呼为“先生”“小姐”“女士”。称呼“小姐”“女士”的区别在于：未婚者称为“小姐”，已婚者或不清楚婚姻状态者则称“女士”。但称呼“小姐”要慎重，因为前些年“小姐”这一原本中性的词被与“三陪”“坐台”等词联系起来，而遭到某些地区部分女性的抵触。如台湾、北京等地的女性就不喜欢被称为“小姐”。所以得体的称谓还得因地制宜。有些人干脆把年轻女性统称为“美女”“靓女”“小妹”，目前看来，“美女”“靓妹”称呼大有后起而代“小姐”之势。

（二）生活称呼

名字对一个人来说是最动听的语言，人们喜欢别人叫自己的名字。如在接递名片时，对方通常是喜欢别人叫准自己的姓名的。在日常交往中，同事、平辈的朋友、熟人均可彼此之间以姓名相称。主要方法有以下三种：

（1）直呼其名。一般是在年龄、职务相仿的好同学、好朋友、好同事之间常用这种称呼。

（2）只呼其姓，不称其名，但要在姓前面加上“老”“大”“小”，如“老张”“小李子”“小高”等。

（3）只呼其名，不称其姓，通常是上司称呼下级、长辈称呼晚辈。在亲友、同学、邻里之间，也可使用这种称呼。如“德刚”“丽萍”“洁英”等。

【名人名言】

个人的姓名是他自己最熟悉、最甜美、最妙不可言的声音。在交际中，最明显、最简单、最重要、最能得到好感的方法，就是记住对方的名字。

——卡耐基

任务二　了解称呼的使用

（一）使用称呼的基本原则

使用称呼要掌握以下几点：

（1）要根据对方的职业、地位、身份、年龄、辈分以及与自己关系的亲疏、感情的深浅程度，选择最为恰当的称呼。

（2）在多人交谈的场合，要顾及主客体双方的关系，选择合适的称呼。

（3）同时与多人打招呼，应遵循先长后幼、先上后下、先近后远、先女后男、先疏后亲的原则。

（4）对某些比较特殊的人，如生理有缺陷的人、残疾人等，应绝对避免使用带有刺激的或轻蔑的字眼对其称呼。

（二）称呼禁忌

我们在使用称呼时，一定要注意以下禁忌：

1. 忌用错误的称呼

常见的错误称呼主要就是误读或是误会。误读也就是念错姓名。如姓许和姓徐；解放军的解，在姓氏里应读（xiè）。为了避免这种情况的发生，对于不认识的字，事先要有所准备；如果是临时遇到就要虚心请教，不要猜着试读，以免弄出笑话或使对方感到不愉快。

误会主要是对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系做出了错误的判断。比如，将未婚妇女称为“夫人”，就属于误会。相对年轻的女性，都可以称为“小姐”“美女”“靓女”“小妹”等，这样对方也乐意听。

【案例分析】

被拒绝的生日蛋糕

有位先生为一位外国朋友订做了一个生日蛋糕；他来到一家酒店的餐厅，

对服务员说："小姐，您好，我有一个外国朋友在中国工作，可明天是她的生日，我要给她个惊喜，这里可以为我的外国朋友订一份生日蛋糕同时打一份贺卡吗?"服务员接过订单一看，忙说："可以的，这样的工作我们已做过多次，但我请问先生，您的朋友是小姐还是太太?"这位先生也不清楚朋友结婚没有，因为是女士，从来没有打听过这方面的事，他为难地抓了抓后脑勺想了想，犹豫地说："是小姐?"他晃晃头，按理应"是太太。"语气又不那么肯定。他把手一举，说："反正已是一大把岁数了，肯定是太太。"

第二天，生日蛋糕做好后，服务员小杨按地址到酒店客房送生日蛋糕，敲门，只见一位女子把门打开，小杨有礼貌地说："请问，您是怀特太太吗?"女子愣了愣，不高兴地说："错了!"把门"嘭"的一下关上了。小杨丈二和尚摸不着头脑，再抬头核对了一下门牌号，并回去打了个电话问那位先生，没错，房间号码没错。于是小杨又返回楼上，再敲一遍，门开了，小杨说："没错，怀特太太，这是您的蛋糕。"那女子大声说："告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太。""啪"的一声，门被用力关上了。

【案例解析】

这个故事中的问题，就是因为错误的称呼所引起的。在西方，特别是女子，很重视正确的称呼。如果搞错了，是对对方的不尊重，会引起对方的不快，好事往往就变成了坏事。

2. 忌用不通用的称呼

有些称呼，具有一定的地域性，比如，山东人喜欢称呼别人为"伙计"，而且是日常生活中人们最爱听的称呼，既简单又亲切。但南方人听到"伙计"这个称呼，理解到的是"打工仔"的意思。再如，中国人把法定的配偶统称为"爱人"，如向其他人介绍时，常说"这是我爱人"，可在外国人的意识里，"爱人"是一个很广的范围。如父母、兄弟、姐妹、叔叔、姨妈，都是自己所爱的人。随着改革开放的发展，中国人也接受了"老公""太太"这样对丈夫和妻子的称呼了。

3. 忌用过时的称呼

有些称呼，具有一定的时效性，时过境迁还使用，就会贻笑大方。如再以"老爷""大人"等称呼现代官员，就太不得体了。

4. 忌用外号之类的称呼

有的人外号已叫多年，似乎已被本人所接受，我们也不要在公开场合乱叫；不要自作主张地给对方起外号，更不能用道听途说的外号去称呼他人，也不能随便用他人的姓名乱开玩笑。

【百姓趣事】

一件没有卖出的羊绒大衣

在机关工作多年的张明军，虽已 40 出头，但因常年坚持锻炼身体，给人的感觉是精力非常充沛。他爱人汪老师大他两岁，虽是一位中学教师，可由于是从农村考出来的，过惯了紧日子，给人一种艰苦朴素的印象。她日常生活中最不喜爱的就是打扮自己，一件绿色棉袄一穿就是几年。20 世纪 90 年代，社会上流行起羊绒大衣，学校里好多女老师都买了。张明军觉得媳妇每天工作很累，还要操持家务、照顾老人，可从不乱花一分钱。便想着在媳妇过生日时给她个礼物，和她多次商量后，汪老师终于同意了。双休日夫妻俩去商场挑选羊绒大衣，汪老师试了几件，感觉豆绿色这件的长短和款式都很满意。她穿着羊绒大衣在试衣镜前，很高兴地转着身子，爱不释手地前后左右反复看。服务员讨好地对站在旁边的张明军说："您看，这件大衣好像是专门给你妈做的似的。"汪老师一听这话，脱下大衣一扔，说："不买了！"转身就走了。

请大家讨论：

（1）汪老师为什么生气？服务员错在了哪里？

（2）如果你是商场的服务员，应该怎样介绍商品并与顾客沟通，使之买下商品呢？

任务三　熟知介绍礼仪的具体要求

在公务往来中，每一位员工都需要同他人进行良好的沟通。一名员工沟通能力的强弱，往往直接关系到其个人形象与单位形象。在社交活动中，想要结识某人或某些人而又无人引荐，可以向对方做自我介绍。自我介绍的内容可根据实际的需要、所处的场合而定，要有鲜明的针对性。有时也可对自己姓名的写法做些解释，如"我叫章亮，立早章，明亮的亮""我来自黑龙江大学，许华，言午许，中华的华"。

人际沟通大都始于介绍。在公务活动中，如能正确地利用介绍，既可以使自己多交朋友、广结善缘、扩大交际圈，又可以适当地展示自我，促进自己与交往对象之间的相互沟通。根据介绍者具体身份的不同，介绍可分为介绍自己、介绍他人、介绍集体三种情况，它们的具体操作方式各有不同。

（一）介绍自己

所谓自我介绍，通常指在人们初次相见时，经过自己主动沟通，或者借助第三者的引荐，从而使原本不相识者彼此之间有所了解、相互结识。自我介绍，

顾名思义，就是当自己与他人初次相见时，由自己充当介绍者，自己把自己介绍给他人，以便使对方认识自己，或者借此认识对方。在人际交往中，介绍自己是人们所用最多的一种介绍方式。对员工而言，介绍自己时，在礼仪规范方面主要应注意以下三个方面的问题。

图 3-1　介绍自己

1. 介绍自己（见图3-1）的时机

在公务交往中，何时有必要向他人介绍自己呢？掌握自我介绍的时机，是一个颇为复杂的问题，它具体涉及时间、地点、气氛、当事人、旁观者及其相互之间的互动等种种因素。就一般状况而言，每一名员工在以下时机都有必要向他人介绍自己：

（1）希望他人结识自己。让他人了解自己的最佳方式，就是主动把自己介绍给对方。此种做法称为主动型自我介绍。

（2）他人希望结识自己。当他人表现出了解自己的意图时，就有必要进行自我介绍。此种自我介绍称为被动型自我介绍。

（3）希望自己结识别人。所谓将欲取之，必先与之。要想结识他人，一个妙法就是先向对方介绍自己，以获得对方的回应。此种自我介绍称为交互型自我介绍。

（4）确认他人熟悉自己。有时，担心他人健忘或不完全掌握自己的情况，则不妨再次向对方简要介绍一下自己的情况。这一类自我介绍称为确认型自我介绍。

【百姓趣事】

我们可能有过共同的命运

1994 年，李怡被调到一家国有大企业机关主抓宣传工作，刚来没多长时间就接到党委通知，厂里要举办党员学习班，按上级要求，开展“社会主义初级阶段理论的形成与发展”专题讲座。这个讲座交给了她，为贴近实际，使大家完全理解社会主义初级阶段这一全新的理论，李怡翻阅了大量资料，来了解企业发展 40 多年的历史及改革开放以来的巨大变化，做了认真的准备，很快讲稿写好了，党委检查也通过了，可如何开场让她颇费了番心思。

党员学习班开班第三天是她的课，走上台她并没有坐下来，而是把椅子向后挪了挪，把麦克风向上提了提，给大家行了个礼。她的开场面是这样的：“各

位领导、各位同仁，大家好，受党委委托，今天，在这做关于《社会主义初级阶段理论形成与发展》的专题讲座，也谈不上什么讲座，谈谈个人的学习体会，起个抛砖引玉的作用吧。为了便于今后的工作，下面，做下自我介绍。我叫李怡，木子李，心台怡，今天是到咱们厂的第 28 天，1968 年上山下乡，在生产建设兵团度过了自己的青春年华，后来成了一名工农兵大学生。”说到这里，她放慢了语速，说：“我想，在座的可能有和我有共同经历的人吧。”说到这，她微笑着看向大家，台下响起了一片热烈的掌声。

请大家讨论：

李怡的话会起到什么作用？哪句话更能拉近台上和台下的距离？

2. 介绍自己的内容

介绍自己时，其具体内容往往多有所不同。在一般情况下，自我介绍的内容应当兼顾实际需要、双边关系、所处场合，并应具有一定的针对性。若以基本内容进行区分，自我介绍可分为以下四种：

（1）应酬式自我介绍。有时，面对泛泛之交、不愿深交者，或有必要再次向他人确认自己时，可使用应酬式自我介绍。其内容最为简洁，通常只有姓名一项即可。例如，“你好！本人姓席名兼，席兼”“你好，我叫厉大志”。

（2）问答式自我介绍。在一般性的人际交往中，对于他人需要了解的本人情况，必须有问必答。此即所谓问答式自我介绍。它的要求是：被问什么，则答什么。例如，“先生，您好，如何称呼您？”“您好！我叫杨舟。”再如，“小姐，你在哪里高就？”“我在大海集团人力资源部供职，我是那里的经理”。

（3）交流式自我介绍。在社交场合中，需要与他人进行进一步交流时，不妨就交往对象有可能感兴趣的问题，向对方择要介绍。其主要内容有籍贯、学历、兴趣等。有时，它也被称为交际式自我介绍。例如，“我叫钱斐斐，上海人。见你在用 CD 机听评弹，我想你可能是上海人吧？”“我叫冯小咪，毕业于中国人民大学，听说我们是校友，是吗？”

（4）工作式自我介绍。在工作场合，自我介绍也应公事公办。其主要内容应包括单位、部门、职务、姓名四项。工作式自我介绍也称公务式自我介绍。例如，“你好！我是飞马公司销售部副经理李玉”。“我叫傅元，力群股份有限公司总经理。”

3. 介绍自己的方式

进行自我介绍时，对下述几点必须加以注意：

（1）自我介绍一定要见机行事，当交往对象有此兴趣，情绪良好，或外界影响较少时，都是进行自我介绍的良机。

（2）自我介绍必须实事求是，介绍自己时，既不宜过分谦虚，贬低自己，也没有必要自吹自擂，夸大其词。必要时，不妨在进行自我介绍前先向交往对象递上一张自己的名片，以供对方参考。

（3）在做自我介绍时，一定要保持大方而自然的态度，以求给人以见多识广、训练有素之感。为此，在做自我介绍时，语气要平和，语音要清晰，语速要正常。切勿敷衍了事、生硬冷漠，或矫揉造作、虚张声势，或畏首畏尾、小里小气。

（4）介绍自己时，必须有意识地控制其具体内容。若无特殊要求，自我介绍的内容一定要力求简明扼要，努力做到长话短说，废话不说，从大体上讲，一般的自我介绍在时间上应限定在一分钟之内。

在社交活动中，如希望新结识的对象记住自己，做进一步沟通与交往，自我介绍时除姓名、单位、职务外，还可提及与对方某些熟人的关系或与对方相同的兴趣爱好。若在讲座、报告、庆典、仪式等正规隆重的场合向出席人员介绍自己时，还应加一些适当的谦辞和敬语。例如，“各位来宾，大家好，我叫李娜，是哈尔滨师范大学的教师，今天向大家谈谈自己在教学工作研究上的一些心得，有不当的地方请给予指正。”

进行自我介绍要简洁、清晰，充满自信，态度要自然、亲切、随和，语速要不快不慢，眼睛正视对方。在社交场合或进行工作联系时，自我介绍应选择适当的时间，当对方无兴趣、无要求、心情不好，或正在休息、用餐、忙于处理事务时，切勿去打扰，以免尴尬。

一般来说，在做自我介绍时，要讲究语言技巧，尽量用普通话，语气适中，做到语言表达流畅自如，不带口头禅，中间不停顿；介绍的语言要完整，介绍单位要用全称，不要用简称，以免引起他人误解。

【百姓趣事】

我想当一名人民教师

尊敬的各位考官、各位评委老师：通过考试，今天，我以本岗位笔试第一名的成绩进入了面试。对我来说，这次机会显得尤为珍贵。

我叫胡小娜，今年27岁。2005年7月我从×××师范学校美术专业毕业回到了家乡。当时河东区第四小学师资不足，经人介绍，我在该校担任了低年级临时代课美术教师。那段时光真是既甜蜜又美好，虽然代课工资很低，但听着同学们围在身旁“老师”“老师”的叫个不停，看着那一双双布满信任、渴求知识的眼睛，和一张张稚嫩的小脸，生活中所有的不快都顿时烟消云散了。我原想，即使不能转正，只要学校需要，就是当一辈子代课教师我也心甘情愿。不料，2006年市教育局整顿师资队伍，清退临时工和代课教师，接到了学校的通

知后，我怀着恋恋不舍的心情，静静地离开了学校。

今天机会来了，我想通过此次考试重新走上讲坛的愿望是那样迫切！我家共有三姊妹，两个姐姐在外打工，为了照顾已上了年纪的父母，我一直留在他们身边。我曾做过个体户，先是经营工艺品，后又经营服装。但无论生意做得如何，当一名光荣的人民教师，始终是我心向往并愿倾尽毕生心血去追求的事业。我曾多次参加考试，但都由于各种原因而未能实现梦想，但我暗下决心，只要有机会，我就一直考下去，直到理想实现为止。

如今的我，历经生活的考验，比起我的竞争对手，在年龄上我已不再有优势，但是我比他们多了在社会上的历练，多了一份对孩子的爱心、耐心和责任心，多了一份成熟和自信。教师这个职业是神圣而伟大的，它要求教师不仅要有丰富的知识，还要有高尚的情操。因此，在读师范时，我就十分注重自身的全面发展，广泛地培养自己的兴趣爱好，并学有专长，做到除擅长绘画和书法外，还会唱、会说、会讲。“学高仅能为师，身正方能为范”，在注重知识学习的同时，我还注意培养自己高尚的道德情操，自觉遵纪守法，遵守社会公德，没有不良嗜好和行为。我想，这些都是一名教育工作者应该具备的最起码的素养。假如，我通过了面试，成为众多教师中的一员，我将不断努力学习，努力工作，为家乡的教育事业贡献自己的力量，绝不辜负“人类灵魂的工程师”这个光荣的称号。

（二）介绍他人

在公务交往中，除了介绍自己，往往还有必要介绍他人（见图 3-2）。介绍他人，又称第三者介绍，它指的是由第三者替彼此不认识的双方所进行的介绍。在介绍他人时，替他人所进行介绍的第三者为介绍者，而被介绍的双方则为被介绍者。

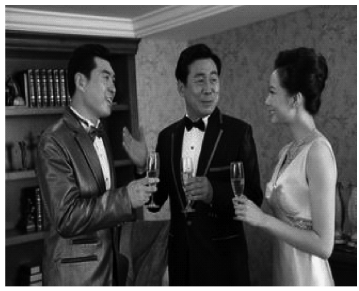


图 3-2　介绍他人

在绝大多数情况下，介绍者应对被介绍者双方一一进行具体的介绍。在个别时候，也可以只将被介绍者中的一方介绍给另外一方，但那样做的前提是：前者认识后者，而后者却不认识前者。在公务交往中，介绍他人大都应当对以下四个方面的具体问题予以重视。

1. 介绍者的身份

需要介绍他人时，由谁来充当介绍者是颇有讲究的。在一般情况下，公务交往中的介绍者应由以下人员担任。

（1）专司其职者。绝大多数时候，介绍者应由本单位专门负责此项事宜的有关人员担任，如秘书、办公室主任、公关礼宾人员或专职接待人员等。

（2）业务对口者。有时，在外单位人员来访，而对方又与我方其他人员互不认识的情况下，则与对方有业务联系的本单位员工，有担当介绍者的义务。

（3）身为主人者。当来自不同单位的客人互不认识时，则主方人员一般均应主动充当介绍者。

（4）身份最高者。假定来访的客人身份较高，本着身份对等的惯例，一般应由东道主一方在场人士中的身份最高者来担任介绍者，以示对被介绍者的重视。

2. 被介绍者的意愿

替他人进行介绍之前，介绍者有时需要事先征得被介绍者双方的同意，以防止被介绍者双方早已认识，不需要再介绍，或者被介绍者中的一方不希望结识另外一方等情况出现。有的时候，被介绍者中的一方可能会主动要求介绍者把自己介绍给另外一方。此时，介绍者一定要想方设法促成此事。在正常情况下，征求被介绍者双方是否乐于被介绍给某人的意见时，通常应当先征求身份较高者的意见，后征求身份较低者的意见，并且应当优先考虑前者的个人意愿。

3. 介绍时的顺序

替他人做介绍时，被介绍双方的前后顺序往往最为讲究。根据礼仪规范，处理这一问题时，应遵循尊者拥有优先知情权的原则，即在介绍他人时，应首先介绍身份较低者，然后介绍身份较高者，以便使后者优先了解前者的具体情况。根据以上原则，替他人进行介绍时的具体顺序大致分为以下几种：

（1）在公务场合。在公务场合，需要介绍职务较高者与职务较低者时，应首先介绍职务较低者，然后介绍职务较高者；需要介绍上级与下级时，则应首先介绍下级，然后介绍上级。

（2）在社交场合。在社交场合，需要介绍女士与男士时，应首先介绍男士，然后介绍女士；需要介绍长辈与晚辈时，应首先介绍晚辈，然后介绍长辈；需要介绍已婚者与未婚者时，应首先介绍未婚者，然后介绍已婚者。

（3）接待来访者。在接待来访者时，倘若需要为宾主双方之中的互不相识者进行介绍，一般均应首先介绍主方人士，然后介绍客方人士，而不必兼顾其他因素。

4. 介绍时的内容

为他人进行介绍时，不仅应注意前后顺序，而且应当斟酌介绍的具体内容。通常，替他人进行介绍的具体内容有以下几种基本模式：

（1）标准式。它主要适用于各种正规场合，基本内容应包括被介绍双方的单位、部门、职务与姓名。例如，“我来介绍一下，这位是五洲集团总经理高大全先生，这位是新伟公司董事长朱萍小姐。”

（2）简介式。它适用于一般性的交际场合，其内容往往只包括被介绍者双方的姓名，有时甚至只提到双方的姓氏。例如，“我想替两位做介绍。这一位是小赵，这一位是老贺。大家认识一下吧。”

（3）引见式。它多用于普通的社交场合。介绍者在介绍时只需要将被介绍者双方引导到一块儿，而往往不需要涉及任何具体的实质性内容。例如，“两位想必还不认识！大家其实都是同行，只不过以前不曾相识。现在请你们自报家门吧！”又如，在联谊会上，主人可以这样说：“大家以前都是校友，但有的不在一个年级，请大家相互认识一下吧。”

（4）强调式。它多见于一些交际应酬之中，其内容除被介绍者双方的姓名外，通常还会刻意强调其中一方或双方的某些特殊点。例如，“这位是日本大德公司的大平正方先生，这位是《星岛日报》的记者黄平平小姐。顺便提一下，黄平平小姐是我的外甥女。”

还有一点是需要说明的，就是介绍后如何记住他人姓名。介绍，并不只是一种客套。应在有人把别人介绍给自己以后，尽量记住他们的名字，以便在以后的交往中，把他们的“大名”准确地叫出来。

记住别人姓名有时并不是一件容易的事。首先，记住对方的姓名时，注意力一定要高度集中，不要受当时环境因素和内心其他情绪的干扰；有时为了增强记忆，可以请对方本人或介绍人重说一遍。其次，对于那些外在形象有一定特征，而且这些特征与他的姓名又似乎有一定关系的人，可以将其姓名“脸谱化”，或将其身材“形象化”，采用“脸谱、形象记记忆法”。最后，无论我们当时采用什么方法记，都不可能过目不忘，因此，很有必要把每次社交新结识的人的姓名记在通讯录上，并写明一些特殊的情况，如专业、认识环境、谁介绍的等，稍有闲暇便重复温习一下，这样，就能更准确记住我们的新朋友了。

实训十　自我介绍和介绍他人的训练

可作为一名刚刚入校的大学生，也可模拟一位工职人员，介绍他人，可 3 ~ 5 人一组，设定好不同的内容。

【案例分析】

这样的表现能录用吗?

李雨晴正好碰上了一个赞美她名字的面试官："李雨晴，你的名字很好听呀!"对此，李雨晴的应答却不尽如人意："是嘛，谢谢！这个名字比较符合我的性格，雨是比较温柔的，晴是比较热烈的，我觉得我的个性既有顺从的一面，也有比较热烈积极的一面。"

【案例解析】

面试官夸奖申请人的名字，一是发自内心地赞美一下漂亮的名字，二是希望能够在面试开始的时候，制造一种放松和谐的气氛。李雨晴的回答却犯了一个典型的交流错误：失真。它听起来很"美"，却完全不真实，因为宝宝从妈妈肚子里爬出来时，完全看不出性格是温柔还是热烈！这样反映出申请人急于表现自己的优点，结果却违反了最基本的"真诚沟通"的原则。面试官本来想放松一下，结果反而因为申请人的自夸感到不舒服，觉得自己接下去要是不夸奖她（他）一番，简直就没法继续交流了。

"哦，我来自东宁，您去过吗?"恰巧几位面试官没有去过东宁，当场气氛显得十分尴尬。"其实以我高中的成绩是可以进名牌大学的，但是高考时没发挥好。我虽然不是来自名校，但是我相信自己绝对不比那些名牌大学毕业生差，我一直非常刻苦，每一次作文的得分都是优，我发誓一定要比他们还要优秀。"为自己辩解，反而弄巧成拙，暴露了心理素质差，经不起失败的考验。并且，适当地夸奖自己是可以的，但是绝不可贬低别人、抬高自己。"我觉得我学会了与人沟通的能力，学会了团队精神，也锻炼了自己的领导能力和组织能力。"

点评：一般来说，我们不鼓励申请人"反问"面试官，尤其是这种有关个人信息而不是商业信息的私人问题。李雨晴的回答看上去中规中矩，却犯了三个明显的交流错误：①不全面，因为大学的收获绝不只是沟通和组织能力；②缺乏说服力，短短一句话，说了自己的四种能力，没有任何事实和数字予以支撑，让人难以置信；③不够个性化，这样的回答与别的申请人"撞车"的可能性很大，估计十之八九会让面试官暗叹："又来一个善于沟通、有团队精神的人!"她的面试结果是可想而知的了。

（三）介绍集体

介绍集体，又叫集体介绍，实际上是介绍他人的一种特殊情况。它指的是介绍者在具体介绍他人时，被介绍者之中的一方或双方不止一人。在实践中，集体介绍大致上又可分为两种：

① 被介绍者双方均不止一人；

② 被介绍者一方不止一人。介绍集体时，通常应重视下列两个方面的具体问题。

1. 介绍的顺序

介绍集体时，其先后顺序大都可以比照介绍他人时的规则进行。此外，还有以下几种方法可以参考：

（1）单向式。单向式介绍，有时也称少数服从多数。其含义是：当被介绍者双方一方为一人，另一方为多人时，往往应当前者礼让后者，即只将前者介绍给后者，而不必再向前者一一介绍后者。

（2）概括式。当被介绍者双方都人数较多，而又确无必要或可能对其逐一加以介绍时，不妨酌情简要地介绍一下双方的概况。这就是概括式介绍。例如，“介绍一下，这些人都是我的家人，这几位是我生意上的伙伴。”

（3）尊卑式。尊卑式介绍多见于十分正规的公务交往中。它的具体要求是：在为双方均不止一人的被介绍者进行介绍时，不仅需要先介绍位卑的一方，后介绍位尊的一方，而且在介绍其中任何一方时，均应由尊而卑地逐一介绍其具体人员。例如，“各位来宾，这些都是我们上海荣民公司的负责人。这位是荣民公司的副总经理麦克先生，这位是荣民公司的总经理助理熊艳小姐，这位是荣民公司的财务总监姚齐先生。各位同仁，这些都是来自厦门开源集团的客人们。这位是开源集团的 CEO 蓝天先生，这位是开源集团销售部经理严莉小姐。”

2. 介绍的态度

进行集体介绍时，介绍者在态度上应注意以下两点：

（1）平等待人。进行具体介绍时，对被介绍者双方一定要平等相待。无论介绍的态度、内容还是其他具体方面，均应有规可循，切忌厚此薄彼。

（2）郑重其事。介绍集体时，一定要表现得庄重大方，给人以郑重其事之感。不宜乱开玩笑，或显得过于随意。

任务四　掌握握手礼仪

世界各国见面的礼仪各有特点，欧美国家习惯拥抱、亲吻，韩国、朝鲜、日本习惯鞠躬，我们中国人习惯握手。随着全球化和现代化时代的到来，握手成了许多交际场合必需的礼仪。长时间没见的朋友，见面时握手表示亲切的想念；刚相识的朋友之间握手，能够通过短短几秒的肌肤接触，感受对方的内心和诚意，表示自己的热情和对他人的尊重，以缩短相识的时间；商场和职场上的握手表示成交合作、彼此信赖、祝贺等。握手是一种很常用的礼节（见图 3-3），一般在见面、离别、祝贺、慰问等情况下使用；有时在一些特殊场合，如双方交谈中出现了令人满意的共同点，或双方原先的矛盾出现了某种良好的转机或彻底和解时，也习惯以握手为礼。下面我们就分享一些

关于握手的礼仪。

（一）握手的动作

不同场合、不同关系的人之间行握手礼有着不同的含义，握手同样有相关的礼仪和规范。握手的一般步骤如下：

（1）尊者先出手。即如果对方是长辈、贵宾、领导或女士，那么最好先等对方伸出手来再与之握手。如女士不伸手或无握手致意，男士只须点头、鞠躬致意。切忌主动向长辈、贵宾、领导、女士伸手行握手礼。

图 3-3　握手

（2）若家里有客人来访，主人要主动与客人握手。表示身为主人的热情和对客人的尊重，如果是去别人家里做客，应等主人伸手之后再与之行握手礼。

（3）与许多人同时见面时，握手次序要顺其自然。切忌不要交叉握手。一般比较有礼貌的顺序是：先上级后下级、先长辈后晚辈、先主人后客人、先女士后男士。

（二）握手的基本要求

握手的基本要求如下：

（1）握住对方的手时，大拇指与食指之间的“虎口”与对方的相同部位接触，适度用力地握住对方的手掌。如果手心朝下，软弱无力地用手指与对方相握，都会有失礼仪。

（2）为表示亲切，两手可上下摇摆几下，并目视对方、面带微笑，说些祝福和问候的话。

（3）握手的时间要把握好，太短会显得随意，太长会造成误会。特别是男士不宜长时间握住女士的手不放，这样会显得很不礼貌，也有损自己的绅士风度。一般握住 3 ~5s 即可放手。

（4）坐着握手通常是不礼貌的，所以与别人握手时都要起身，调整好自己的姿势后，走近对方的同时伸出右手，眼睛注视对方，面带笑容，上身略微前倾，头微低，距对方约一步远时，向受礼者握手。

（5）握手的力度要掌握好，握得太轻了，对方会觉得你在敷衍、应付人家；太重了，对方不但没感到你的热情，反而会觉得你是个粗人；女士尤其不要把手软绵绵地递过去，显得连握都懒得握的样子，既然要握手，就应大大方方地把手伸出来。

（6）握手顺序也要加以注意，若级别或者地位低于对方，被介绍之后，最好不要立即主动伸手；长辈伸手后，晚辈才能伸手相握；同样是上级先、主人

先、女士先；如果女士不想和男士握手，男士不应该主动伸出手；如果男性年长，是女性的父辈年龄，在一般的社交场合中仍以女性先伸手为主，除非男性已是祖辈年龄，或女性年龄在20岁以下，则男性先伸手是适宜的。但无论什么人，如果他忽略了握手礼的先后次序而已经伸了手，对方都应不迟疑地回握。

（三）握手礼仪注意事项

握手时既不要一句话不说，也不可长篇大论、点头哈腰、过分客套；不要用左手，即使你是左利手，也要用右手；有些国家认为人的左手是脏的；男士在握手前先脱下手套，摘下帽子，在晚会穿着晚礼服的女士可以戴着手套；多人相见时，注意不要交叉握手，也就是当两人握手时，第三者不要把胳膊从上面架过去，急着和另外的人握手。在任何情况下，拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的。但手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉。

全班同学分成若干个小组，3～5人一组，如个人介绍两人就行，若练习介绍他人需要人多些，注意明确人物身份，并进行握手训练（见图3-4），注意握手的顺序。

图3-4　握手训练

任务五　了解名片礼仪

名片是一个人身份的象征，已成为人们社交活动的重要沟通工具。它直接承载着个人信息，担负着保持联系的重任。有句话叫“细节决定成败”。老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”它精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。一张小小的名片，却有着大文章。要使名片发挥的作用更充分，就必须掌握相关的礼仪。因此，名片的递送、接受、存放也要讲究社交礼仪。名片礼仪随着商务发展，也越来越被人们所重视，使用名片是现代人交际的重要手段，名片的使用也有礼节。

习惯上，名片上应印有工作单位、主要头衔、通信地址、电话及邮政编码等。名片不是传单，不宜逢人便送。使用名片时，应注意以下几点：

（一）出示名片的礼节

1. 出示名片的顺序

名片的递送先后虽说没有太严格的礼仪讲究，但是，也是有一定顺序的。一般是地位低的人先向地位高的人递名片；男性先向女性递名片；当对方不止一人时，应先将名片递给职务较高或年龄较大者；或者由近至远依次递送；切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。名片要准备充分并保持洁净，不要递出脏兮兮的名片，把名片装在专门的名片夹内，然后放在容易拿的上衣口袋；在递名片时，手的位置应与胸部齐高，要将名片朝向对方，双手恭敬地递上，并说："这是我的名片，请多关照。"

2. 要礼貌传递

向对方递送名片时，应面带微笑，稍欠身，注视对方，将名片正面对着对方，用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角送给对方。如果是坐着的，应当起立或欠身递送，在递名片时，切忌目光游移或漫不经心。不要递送修改过的、不洁净的名片。

（二）接受名片的礼节

（1）接受他人递过来的名片时，应尽快起身或欠身，面带微笑，用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，态度也要毕恭毕敬，使对方感到你对名片很感兴趣，接到名片时要认真地看一下，可以说："谢谢！""能得到您的名片，真是十分荣幸！"等。

（2）收下名片后，应轻声地读一遍对方的姓名或职务，然后说"谢谢"。切忌接过对方的名片一眼不看就随手放在一边，这是很重要的一环，需切记。万一话谈到一半而忘了对方的名字，再掏出对方名片时，会显得很不好。如果对方的名字很特殊，你读不出的话，应先向对方确认读音。如果双方同时递上名片时，要用右手将自己的名片伸向前，而用左手轻轻按住对方的名片，交换完后归座时，应将对方名片放入名片夹或上衣内侧口袋。如果接下来与对方谈话，不要将名片收起来，应该放在桌子上，并保证不被其他东西压起来，这会使对方感觉你很重视他。

（3）收到名片时，应将名片放在名片夹中，郑重地将名片放入自己的口袋、名片夹或其他稳妥的地方。不要在手中随意玩弄，不要随便拎在手上，当场便在名片上书写或将其折叠，否则会伤害对方的自尊，影响彼此的交往。参加会议时，应该在会前或会后交换名片，不要在会中擅自与别人交换名片。如果你想得到对方的名片，而他并没有主动给，你可以请求的口吻说："如果没有什么不方便的话，你给我一张名片。"最后，自己在整理保存大量名片时，可以把对方的特征、兴趣爱好以及接收名片的地点、时间、所谈的话题等，记在名片后面，这样下次见面即可投其所好，多谈一些对方感兴趣的话题，可减少对方的

回想，很快地进入角色。

（三）名片的使用

（1）名片要定期整理，将对方的姓名、单位、工作关系、联系方式等，录入计算机保存，这也是一项资源和一笔财产，别人出于信任把名片给你，你也要尊重他人的隐私，不能把他人名片随便给别人。不要将它随意夹在书刊、文件中，更不能把它随便地扔在抽屉里面。及时把所收到的名片加以分类、整理、收藏，方便日后使用。存放名片要讲究方式方法，做到有条不紊。如按姓名拼音字母分类；按姓名笔划分类；按专业部门分类；按国别、地区分类；输入商务通、计算机等电子设备中，使用其内置的分类方法。

（2）名片除了在交往中用于自我介绍和保持联络外，还有其他多种用途，例如用它替代信函，在上面写上自己精心编制的简短祝福语，对用户的帮助表示感谢等；还可以作为礼单，附于礼品之上；在登门拜访时，还可以用于通报和留言；也可以用于为他人介绍，这些用法在国外较为普遍。

（3）作为销售人员，应准备两种名片。一种是背面印有邮政业务种类的广告型名片，用于与用户初次业务往来时使用。另一种是背面空白的名片，用于上面提到的场合，必要时可以在背面写上祝福和问候的话，这种名片可以使人感到亲切和富有人情味，有助于加深感情。

（四）名片的种类

名片主要用于社交和公务活动中。个人的社交名片内容提倡简单些，印上姓名及联系方式即可。而公务名片内容需要更详细些，应包括姓名、单位及地址、职务或职称、办公电话、地址、邮编、邮箱等。个人名片尺寸以 9cm × 5.2cm 为常见，通常是一张白色或淡黄、淡蓝等朴素大方色调的硬纸卡片，使用其他材质，如金属、皮革等，就显得过分了。名片上面可印单位的图像标记，但不要太花哨；文字要美观、简洁，突出姓名和职务、职称（不超过两个）；如有对外业务，可印中外两种文字，正面为本国文字，反面为英文或其他外文。外国人习惯将姓名印在中间，职务用较小字体，在姓名下面。女士名片上一般不留家庭地址和住宅电话。有人将照片也印上，似无必要，因为并不是所有拿到你名片的人，都会精心保存，一旦被丢弃，会很尴尬。

除个人名片外，还有单位名片，如“中华人民共和国外交部”“中华人民共和国驻××大使馆”名片，主要是在对外赠礼时使用。使用时，将名片附在礼品上或所送花篮上，再写上“谨赠”字样。外交场合可用名片作为简单的礼节性通信往来，表示祝贺、感谢、介绍、辞行、慰问、吊唁等。使用时，根据不同用意，在名片左下角，用铅笔写上几个表示一定含义的法文小写字母。例如，祝贺人家国庆或其他节日，可在名片上写 p. f.（祝贺）。也可在名片上写上几个中文字或简短的一句话，如“承蒙祝贺春节，谨致谢意”。在我国可写中文，在

国外通常写法文。具体有以下几种：

（1）祝贺 p. f. （Pour Felicitation）。

（2）谨唁 p. c. （Pour Condoleance）。

（3）谨谢 p. r. （Pour Remerciement）。

（4）介绍 p. p. （Pour Prensentation）（当向人介绍某人时，介绍者在自己名片上写 P. P.，后面再附上被介绍人的名片）。

（5）辞行 p. p. c. （Pour Prendre Conge）。

（6）恭贺新年 p. f. n. a. （也可大写）（Pour feliciter le nouvfl an）。

（7）谨赠（不用缩写，外文均须写在本人姓名上方，而中文则写在名片的右下方）。英文：With the compliments of × × ×；法文：Avec ses compliments；俄文：Суважением。

实训十一　介绍、握手与递接名片综合训练

【课后练习】

《有礼走遍天下》班会活动策划书

前言：礼仪体现个人素养，对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识，并且能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。但交际场合中事事合乎礼仪，处处表现得体着实不易。礼仪课是我们从来没有接触过的课程，中国的礼仪教育缺失已经到了岌岌可危的地步，日前，国民素质滑坡、社会乱象丛生，在很大程度上是由于礼的缺失所至。然而许多同学至今还没有树立基本的礼仪观念，日常基本礼貌礼仪素养严重缺乏。

活动目的：

（1）本次班会将通过介绍在交往中的艺术与沟通技巧、交际交往中的礼仪重点、介绍待人接物基本礼貌礼仪等内容，让同学们了解日常礼仪艺术的魅力所在，发现自己在礼貌礼仪上的缺失，从此有意识地注意自己的日常言行，养成终身学习、不断纠正自己礼仪的习惯。让男生把自己培养成为谦谦君子，女生成为窈窕淑女。

（2）为同学们将来步入工作岗位而打造个人交际魅力提供实际有用的指导。

活动过程：

（1）表演开场小品《说话》引出班会主题，主持人叙述开场白。

（2）“照镜子”环节——请同学上台说出日常生活中他人最令自己厌恶的一种行为，然后说一说自己的一些遭遇；最后每人说三点自己认为异性身上应具

备的礼仪与素养。通过这些来让同学照一照自己，看看有没有自己的影子，了解自己在他人心目中的形象。

（3）预设一个背景，同学们上台表演有关的情景剧，让在座的同学来找茬，通过形象的表演传授礼仪知识。也可将下面几点综合起来进行实训。

1）《你会说话吗?》——交谈礼仪，训练包括对对方的称呼、就高不就低原则、尊称与范称、交谈的正确态度、交谈中的四项禁忌等。

2）《你会打电话吗?》——电话礼仪训练，包括打电话的“3 秒钟”和“3 分钟”原则，电话礼仪三要素、最适合的拨打时间、挂电话的次序。

3）《走进办公室》——敲门礼仪训练，包括敲门次数、敲门力度、是否要及时关门。

4）《握手学问大》——握手礼仪训练，包括伸手次序、握手时间、握手力度、做客时的握手礼。

5）《你我应该坐哪里?》——顺序与位次排列礼仪，图解常见的不同场合的座次顺序、陪同客人出入电梯时的次序。

6）《主人与客人》——做客礼仪训练，包括礼品的赠予次序、茶水的选择、端茶递水的注意事项、合适的做客时间。

7）《餐桌礼仪》和《服装礼仪》，请同学们观看百家讲坛《金正昆讲礼仪》相关内容。

让礼仪为我所用——工作中的礼仪问答活动。处理好人际关系是工作中的第一能力。礼仪最重要的功能就是运用，而礼仪在日常工作中的运用占据了礼仪运用的绝大部分。列举在生活中遇到的几种常见的真实情形，讨论怎样运用自己的礼貌礼仪帮助自己在他人中获得好感。

（4）分发：礼仪知识 100 条、礼仪承诺书，向大家推荐同学们比较优质的礼仪讲解视频。礼仪是一门学问，讲礼仪的关键在于对他人发自内心的尊重，这需要漫长的培养过程，班会所讲的内容远远不够，礼仪知识 100 条帮我们查漏补缺。请各位同学填写礼仪承诺书，只要从今天起树立讲礼仪的意识，就能为自己的明天绘制美好蓝图。

请各班组织一次以礼仪为核心的主题班会。

项目二　了解拜访礼仪

人际关系中离不开拜访。拜访是社交活动中的一种常见形式，即拜访者亲自前往对方的工作单位或住所，接触及探望。它是一种有效的联络情感、扩大交流、增进合作和发展自身的社交活动，是当今社会交往一种必不可少的手段。无论是事务性拜访、礼节性拜访、职场拜访或是私人拜访，都应遵循一定的礼

仪规范，从进门、落座、交谈、入席到告辞的全过程。而每个阶段又都有一些约定俗成的做法。

任务一　认知日常拜访礼仪

（一）事先预约，不做不速之客

为了避免空跑和打扰他人，拜访时务必事先约定，选好时机，这是进行拜访活动的首要原则。一般而言，当你决定要去拜访某位友人时，应事先通过某种方式联系一下，约定宾主双方都认为比较合适的会面地点和时间，并把访问的意图告诉对方。拜访他人的时间要恰当、适宜。深夜、大清早或用餐时间不宜上门拜访；节假日多为休息时间，也不宜为公事拜访。如果拜访的对象为外宾，要注意他们一般晚睡晚起，上午 10 点与下午 4 点左右登门拜访比较适宜，其他时间最好不要贸然打扰。

预约时要注意说话的语气，口气应该是友好、请求、商量式，而不是强求命令式。在社会交往中，未曾约定的拜会，属于失礼之举，是不受欢迎的。因紧急事宜或事先并无约定但又必须前往时，应尽量避免在深夜打搅对方；如果实在万不得已，非得在休息时间约见对方，则应在见到对方后立即致以歉意，说声“对不起，打搅了”，并说明打搅的原因。

（二）约定时间，不做误时之客

与对方约定了会面的具体时间，作为拜访者，应履约守时，如期而至。登门前要先按门铃或轻轻敲门，按门铃时切忌按得太久，敲门不能用力或催促，否则是不礼貌的。拜访他人时，在一般情况下，既不要随意变动时间，打乱对方的安排，也不要迟到或早到，准时到达才最为得体。如因故迟到，应向对方道歉。如不能履约，应事先向对方诚恳而婉转地说明情况，以取得谅解。在对外交往中，更应该严格遵守时间，准时赴约是国际交往的基本要求。

（三）彬彬有礼，不做无礼之客

无论是到办公室还是寓所拜访他人，都应遵循“客听主安排”的原则。如果接待者因故不能马上接待，应安静地等候，有抽烟习惯的人，要注意观察该场所是否有禁止吸烟的警示。如果等待时间过久，可向有关人员说明，并另定时间，不要显现出不耐烦。如到主人寓所拜访，在进入主人寓所前，应轻轻叩门或按门铃，待有回音或有人开门相让时，方可进入。若是主人亲自开门相迎，见面后应主动热情地向其问好；若是主人夫妇同时开门相迎，则应先向女主人问候。若你不认识出来开门的人，则应问：“请问，这是×××先生的家吗?”得到准确回答后方可进门。进门后，还要向在场的主人家属或其他客人打招呼，待主人安排或指定座位后再坐下；对端茶敬烟的主人要起身双手接迎并热情道谢。如果主人家中有老人，要主动与老人打招呼，不能对屋里的其他人视而不

见。如拜访的是年长者，主人没有坐下来，自己也不能先坐下。

（四）衣着得体，不做失礼之客

在拜访他人时，一定要注意仪表整洁，衣着得体。如果是商务性拜访，还要注意穿着端庄、整洁、规范。男士穿西装，女士穿套装。并应准备好名片。男士的名片可放在西装口袋中，也可放在名片夹中；女士则可将名片放在提包中容易掏出的地方。最重要的是拜访客户前要对对方的概况、特点、销售量，以及对方的信用、在商界的信誉都有所了解，以免交谈时无话可说而陷入尴尬局面。

必须站有站相、坐有坐相，要端庄大方、彬彬有礼。这既是对主人的尊重，也是自身文明教养的体现。到达主人门前，应主动在门垫上擦净鞋底。夏天拜访他人进屋后，再热也不要随便脱去衬衫和长裤；而冬天进入屋后，再冷也应摘下帽子，同时还应脱去大衣和围巾，并切忌说“冷”，以免引起主人的误解。

（五）举止文明，不做粗鲁之客

拜访他人时，要注意举止的文明。进入主人屋内，不要随意翻动主人的书信和其他物品。主人未请，不要擅自进入卧室、书房，也不要在屋内翻动其他东西，更不要在主人床上乱躺。与主人交谈时，态度要诚恳，坐姿要文雅，谈吐要文明。不要对主人家的陈设品头论足，也不要谈论令主人扫兴之事。主人说话时，不要随便打断或插话。谈话时应开门见山，不要海阔天空，浪费时间。要注意观察接待者的举止表情，适可而止，当接待者有不耐烦或有为难的表现时，应转换话题或口气，当接待者有结束会见的表示时，应立即起身告辞。做客时，哪怕是在最熟悉的朋友家里，也不要随意抽烟。如主人敬烟，烟灰和烟蒂要放在烟灰缸里，不要随意往茶碗、碟子里乱放。如果身患疾病，尤其是传染病患者，不应走亲访友，带病拜访是不受主人欢迎的。

（六）适时告辞，不做讨厌之客

拜访他人，要事先想好拜访的目的、准备谈些什么内容，以免浪费双方的时间和精力。在一般情况下，如无要事商谈，逗留时间不要过长，以不超过30min为宜。在他人家中无谓地消磨时光是不礼貌的，也是令人讨厌的举动。如果主人执意挽留用餐，则饭后应停留一会儿再走，不要吃完饭，抹抹嘴就走人。辞行要果断，不要告别了许久也不走，动嘴不动腿。拜访结束时，应向主人表示真挚的感谢。因为你占用了别人的时间，如果不这样做，是很失礼的。

如果是初次拜访，给主人家带去一些小礼品也是一种礼仪的表现，与行贿是截然不同的。礼品无论有多精美昂贵，一定要用礼品纸包装起来，忽视了这一点，会被认为是对受礼人的不重视。古人言：“有朋自远方来，不亦乐乎。”迎来送往，是社交活动中的两个重要环节。起身告辞时，要向主人表示“打扰”之歉意。出门后，回身主动伸手与主人握别，说：“请留步。”待主人留步后，

走几步，再回头挥手致意："再见。"

任务二　掌握职场拜访礼仪

职场上常有拜访客户的机会，正确使用拜访礼仪，给对方留下良好印象，对于日后的往来与交易起着先决性的作用。身为访客，拜访客户前都应先思考需要准备什么。拜访时的礼仪细节，更是需要审慎应对。得体的风范、合宜的举止，是让你及公司在客户心中的形象大大加分的致胜关键。

让人留下美好印象的职场拜访礼仪，除了要有漂亮的开始，完美的结束同样不可或缺。以下五点是职场拜访必须加以注意的。

（1）事前别忘了预约。拜访他人应事前预约，预约时间以对方方便为前提。预约时要先告知拜访事由或内容、拜访人数及大约需要的时间，让自己与受访者都能在会面前有所准备。若因其他事情无法出席，临时改变行程，一定要在前一天告知对方，"无故失约"对企业和个人的形象会有巨大的损伤。

（2）在职场上赴约务必准时。在约定时间的 5 ~ 10 分钟前到达最恰当。太早到达，受访者须为你把手上正在处理的事情暂停或正在做迎接前的准备，因你的早到感到不安，而造成困扰。双方都会感到尴尬。职场上迟到是社会中最失礼的事，因为这会浪费受访者的时间。一旦发觉会迟到，应立即通知对方；最好的方式是先道歉，再约定可从容到达的时间。这会减轻你迟到的"罪过"。

（3）在职场上出门拜访是件很重要的事情，服装仪态需要庄重。根据拜访对象的行业特性、企业文化、穿着习惯，适度调整自己的服装款式。无论客户习惯正式穿着，还是喜爱轻松休闲感，要以不失礼为前提，尽量营造出相同的穿着氛围；有同类人的感觉，才利于商务进行。在服装等级上可以打扮得比客户好一点点，让客户欣赏你的穿着品味而乐于亲近。

拜访客户不应携带咖啡、饮料，除非你准备与对方共享，与外国人打交道时更要注意这一点。因为自带饮料隐含指责对方不会提供茶水，或只会提供劣质咖啡。

（4）等候时刻勿松懈随便。入到会客室时，如果接待人员没有招呼座位，应先坐在距离门口最近的位子上；若有携带公文包，应置放于地上或脚的侧边。这时可先将名片、资料、笔纸备妥，准备就绪，从容静候受访者的到达。等待期间除非是对方提供的参考数据，否则不可因好奇而触摸或翻阅室内任何刊物及摆设；此时打电话、玩手机也极不恰当。当受访者到达时，应该起身致意，可以感谢对方抽空会面为开场白，接着须介绍同行者给受访者认识，并交换名片。

（5）在恰当的时机结束访谈。在商务礼仪上，应由拜访者主动结束对话。

会谈时间应在预约时告知对方，通常以半小时到一小时为宜。当谈话差不多告一段落时，可巧妙地注意时间，如果即将到达约定的时间，应探询对方的时间安排，以结束或延长谈话。

急促匆忙的洽谈，会让人感觉没有诚意，但过于冗长的洽谈，也会让人疲惫不堪、焦虑难耐。因此，若对方开始有收拾物品或查看时间的举动，都是想结束商谈的暗示，此时就应该准备离开；若见此情形仍无动于衷，也是很失礼的行为。离开前别忘了再次感谢对方的热情接待；当对方送行时，到门前处须请他人留步，并再次致意道别。

【典型案例】

两个小姐给我的启示

下午培训拜访客户的沟通技巧，出版部和市场部的经理作为主讲，讲得都很好，主持人要求我做补充发言，于是我给大家讲了这样一个故事：

在书城的时候，有两家做公交车车身广告的公司分别联系到了我，一家是A公司，另一家是B公司，分别拥有一些我们感兴趣的公交线路车身广告经营权。首先找到我们的是A公司的陈先生，陈先生很自信，也很健谈，但说的都是比较场面上的话，声称其他两家公司（即B公司和C公司）经营的公交线路都是他们挑剩下的，言外之意就是他们是权威，是最好的选择，最后提供给我们的资料也是普通的向大家散发的宣传资料。

然后见到的是B公司的苏小姐，她只是给我们简单地介绍了一下B公司，就向我们演示了他们为我们制作的PPT方案，让我惊讶的是，他们竟然在网上收集了我们书城大量的资料，并且已经设计了公交车身的效果图并推荐了一些合理的公交线路，我们一下就被苏小姐打动了，不用多说，她当然战胜了陈先生，赢得了和我们合作的机会。然而，遗憾的是，几经商量，我们最后决定要坐的几条公交线路却都不是他们公司经营的线路，原来以为合作就这样终止了，大家又得重新寻找合作的公司，结果苏小姐却接过来说："我给C公司的王小姐电话，你们和她联系，一样可以享受我给你们报的优惠价格，他们公司的管理也很规范，服务也很让人放心。""会有这样的好事？"我心里嘀咕，不禁又问："那你为什么要这样做？""能够给你们帮上忙是我的荣幸，下次你们有用到我们线路的时候是不是还会首先想起我？其次，我们跑广告的也有一个圈子，朋友多了，是不是业务也会多些？互相帮忙嘛。"苏小姐如是说。说归说，我还是找其他朋友冒充其他公司去问了下价，确认了苏小姐的"优惠价"，我们才决定与C公司的王小姐合作。

C公司的王小姐做事也是非常麻利，合同还在确定过程中，就已经把设计初稿拿出来供我们选择了。请示老总设计的方向，老总先说："随便吧。"看了初

稿后，又说："能不能有点意境?"看了二稿后，又说："这个图片能不能再靓丽些?"当得知靓丽的图片可能涉及版权，需要付费时，又说："多花点钱也没什么。"这样到了四稿，却说："唉，多花这点钱还是不值得，你还有没有别的办法?"于是，我只好找了书城的员工，写下肖像授权书，然后自己像模像样地照了一组书店员工照片提供给王小姐选择。不知道王小姐那边敲定最终方案时是否举行了欢庆，总之，最后我都快到了"抓狂"的地步，算下来，来来回回C公司做了十组稿。王小姐自始至终都没有对我有一丝的抱怨，无论是QQ还是电话的言谈，都让我感觉很舒适，很耐心，很客气，所以最终，我们圆满完成了合作。

讲这样一个故事，是想给大家以下几点启示：

（1）尽量真诚地去为你的客户提供他所需要的信息，哪怕可能是你的竞争对手的信息，不要以为是让你的竞争对手占了多大的便宜，其实是你因为这样一个过程更加得到了客户的信任，赢得了下次可能合作的机会（B公司苏小姐的推荐）。

（2）尽量做好充分的拜访前准备，甚至超出对方的期望值（苏小姐的准备）。

（3）用永远一致、良好的服务态度，努力满足客户的需求，你的态度是继续合作的基础（C公司的王小姐）。

（4）具备足够的耐心，永远不要抱有初次见面就一定要从客户手中获得订单的想法，信任是需要逐步建立的（即使是书城这样一单金额并不大的广告费，也经历了这样多的环节）。

【课外阅读】

孔子拜访老子

图3-5为老子肖像。孔子一生曾两次拜访老子。老子至少要比孔子大十多岁，也比孔子出世出名早，据说老子十六岁就在周朝当"国家图书馆馆长"。老子自幼勤学好问，十三岁就超过了师傅商容并被推荐到周首都周太学深造，十六岁入朝为官，成就日日精进，声名远播。

图3-5　老子肖像

孔子这时在鲁国也小有名气，招徒开坛，听说国都里有个大贤人老子，就带弟子南宫敬叔一起去拜见。老子热情招待并教大道礼乐，孔子受益匪浅，数日后将拜别。

老子赠言道："吾闻之，富贵者送人以财，仁义者送人以言。吾不富不贵，无财以送汝；愿以数言相送。当今之世，

聪明而深察者，其所以遇难而几至于死，在于好讥人之非也；善辩而通达者，其所以招祸而屡至于身，在于好扬人之恶也。为人之子，勿以己为高；为人之臣，勿以己为上，望汝切记。”孔子顿首：“弟子一定谨记在心！”

送别之即，行至黄河之滨，见河水滔滔，浊浪翻滚，其势如万马奔腾，其声如虎吼雷鸣。孔子伫立岸边，不觉叹曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜！黄河之水奔腾不息，人之年华流逝不止，河水不知何处去，人生不知何处归？”

闻孔子此语，老子道：“人生天地之间，乃与天地一体也。天地自然之物也；人生亦自然之物；人有幼、少、壮、老之变化，犹如天地有春、夏、秋、冬之交替，有何悲乎？生于自然，死于自然，任其自然，则本性不乱；不任自然，奔忙于仁义之间，则本性羁绊。功名存于心，则焦虑之情生；利欲留于心，则烦恼之情增。”孔子解释道：“吾乃忧大道不行，仁义不施，战乱不止，国乱不治也，故有人生短暂，不能有功于世，不能有为于民之感叹矣。”

老子道：“天地无人推而自行，日月无人燃而自明，星辰无人列而自序，禽兽无人造而自生，此乃自然为之也，何劳人为乎？人之所以生、所以无、所以荣、所以辱，皆有自然之理、自然之道也。顺自然之理而趋，遵自然之道而行，国则自治，人则自正，何须津津于礼乐而倡仁义哉？津津于礼乐而倡仁义，则违人之本性远矣！犹如人击鼓寻求逃跑之人，击之愈响，则人逃跑得愈远矣！”

稍停片刻，老子手指浩浩黄河，对孔子说：“汝何不学水之大德欤？”孔子曰：“水有何德？”老子说：“上善若水：水善利万物而不争，处众人之所恶，此乃谦下之德也；故江海所以能为百谷王者，以其善下之，则能为百谷王。天下莫柔弱于水，而攻坚强者莫之能胜，此乃柔德也；故柔之胜刚，弱之胜强坚。因其无有，故能入于无间，由此可知不言之教、无为之益也。”孔子闻言，恍然大悟道：“先生此言，使我顿开茅塞也：众人处上，水独处下；众人处易，水独处险；众人处洁，水独处秽。所处尽人之所恶，夫谁与之争乎？此所以为上善也。”

老子点头说：“汝可教也！汝可切记：与世无争，则天下无人能与之争，此乃效法水德也。水几于道：道无所不在，水无所不利，避高趋下，未尝有所逆，善处地也；空处湛静，深不可测。善为渊也；损而不竭，施不求报，善为仁也；圈必旋，方必折，塞必止，决必流，善守信也；洗涤群秽，平准高下，善治物也；以载则浮，以鉴则清，以攻则坚强莫能敌，善用能也；不舍昼夜，盈科后进，善待时也。故圣者随时而行，贤者应事而变；智者无为而治，达者顺天而生。汝此去后，应去骄气于言表，除志欲于容貌。否则，人未至而声已闻，体未至而风已动，张张扬扬，如虎行于大街，谁敢用你？”

孔子道：“先生之言，出自肺腑而入弟子之心脾，弟子受益匪浅，终生难

忘。弟子将遵奉不怠，以谢先生之恩。”说完，告别老子，与南宫敬叔上车，依依不舍地向鲁国驶去。

回到鲁国，众弟子问“老子何样?”孔子道：“鸟，我知它能飞；鱼，吾知它能游；兽，我知它能走。走者可用网缚之，游者可用钩钓之，飞者可用箭取之，至于龙，吾不知其何以。龙乘风云而上九天也！吾所见老子也，其犹龙乎?学识渊深而莫测，志趣高邈而难知；如蛇之随时屈伸，如龙之应时变化。老聃，真吾师也!”

话说孔子与老子相别，转眼便是十七八年，至五十一岁，仍未学得大道。闻老子回归宋国沛地隐居，特携弟子拜访老子。

老子见孔子来访，让于正房之中，问道：“一别十数载，闻说你已成北方大贤才。此次光临，有何指教?”孔子拜道：“弟子不才，虽精思勤习，然空游十数载，未入大道之门。故特来求教。”老子曰：“欲观大道，须先游心于物之初。天地之内，环宇之外。天地人物，日月山河，形性不同。所同者，皆顺自然而生灭也，皆随自然而行止也。知其不同，是见其表也；知其皆同，是知其本也。舍不同而观其同，则可游心于物之初也。物之初，混而为一，无形无性，无异也。”孔子问：“观其同，有何乐哉?”老子道：“观其同，则齐万物也。齐物我也，齐是非也。故可视生死为昼夜，祸与福同，吉与凶等，无贵无贱，无荣无辱，心如古井，我行我素，自得其乐，何处而不乐哉?”

孔子闻之，观己形体似无用物，察己荣名类同粪土。想己来世之前，有何形体？有何荣名？思己去世之后，有何肌肤？有何贵贱？于是乎求仁义、传礼仪之心顿消，如释重负，无忧无虑，悠闲自在。老子接着说：“道深沉矣似海，高大矣似山，遍布环宇矣而无处不在，周流不息矣而无物不至，求之而不可得，论之而不可及也！道者，生育天地而不衰败、资助万物而不匮乏者也；天得之而高，地得之而厚，日月得之而行，四时得之而序，万物得之而形。”孔子闻之，如腾云中，如潜海底，如入山林，如沁物体，天我合为一体，己皆万物，万物皆己，心旷而神怡，不禁赞叹道：“阔矣！广矣！无边无际！吾在世五十一载，只知仁义礼仪。岂知环宇如此空旷广大矣！好生畅快，再讲！再讲！

老子见孔子已入大道之门，侃侃而谈道：“圣人处世，遇事而不背，事迁而不守，顺物流转，任事自然。调和而顺应者，有德之人也；随势而顺应者，得道之人也。”孔子闻之，若云飘动，随风而行；若水流转，就势而迁。喜道：“悠哉！闲哉！乘舟而漂于海，乘车而行于陆矣。进则同进，止则同止，何须以己之力而代舟车哉？君子性非异也，善假于物也！妙哉！妙哉!”老子又道：“由宇宙本始观之，万物皆气化而成、气化而灭也。人之生也，气之聚也；人之死也，气之散也。人生于天地间，如白驹过隙，忽然而已矣。万物之生，蓬蓬勃勃，未有不由无而至于有者；众类繁衍，变化万千，未始不由有而归于无者

也。物之生，由无化而为有也；物之死，由有又化而为无也。有，气聚而可见；无，气散而不可见。有亦是气。无亦是气，有无皆是气，故生死一气也。生者未有不死者，而人见生则喜，见死则悲，不亦怪乎？人之死也，犹如解形体之束缚，脱性情之裹挟，由暂宿之世界归于原本之境地。人远离原本，如游子远走他乡；人死乃回归原本，如游子回归故乡，故生不以为喜，死不以为悲。得道之人，视生死为一条，生为安乐，死为安息；视是非为同一，是亦不是，非亦不非；视贵贱为一体，贱亦不贱，贵亦不贵；视荣辱为等齐，荣亦不荣，辱亦不辱。何故哉？立于大道，观物根本，生死、是非、贵贱、荣辱，皆人为之价值观，亦瞬时变动之状态也。究其根本，同一而无别也。知此大道也，则顺其变动而不萦于心，日月交替，天地震动、风吼海啸、雷鸣电击而泰然处之。”

孔子闻之，觉己为鹊，飞于枝头；觉己为鱼，游于江湖；觉己为蜂，采蜜花丛；觉己为人，求道于老子。不禁心旷神达，说：“吾三十而立，四十而不惑，今五十一方知造化为何物矣！造我为鹊则顺鹊性而化，造我为鱼则顺鱼性而化，造我为蜂则顺蜂性而化，造我为人则顺人性而化。鹊、鱼、蜂、人不同，然顺自然本性变化却相同；顺本性而变化，即顺道而行也；立身于不同之中，游神于大同之境，则合于大道也。日求道，不知道即在吾身！”言罢，起身辞别。

任务三　了解涉外拜访礼仪

随着当今世界各国之间政治、经济、文化、贸易关系的广泛交流，各国人民之间的交往也日益频繁，相互拜访成为一种常见的社交形式。涉外拜访即前往别国进行的正式拜访，在进行涉外拜访活动时，必须信守相应的涉外礼仪规则。

（一）正式约定

在确定了拜访国与拜访对象时，应主动将访问意图告诉对方，若是受到国外拜访对象的登门邀请，应尽快将拜访决定及时回复对方，并以友好的态度与对方协商，确定具体拜访时间。在对外交往中，未曾约定的拜会，属失礼之举。到别国拜访，无论是办公地点或私人场所，都应避开国家节日、假日，避开休息和用餐时间。如万不得已，非在不恰当的时间约见对方，则应在见面时，先向对方致歉，并说明其原因，取得对方的谅解。

（二）准备充分

作为正式团体的出国访问，在正式出访前，应将相关资料提前通报给对方，如出访的性质与目的，访问的日期与大约天数，所乘交通工具，以及按照礼宾序列拟定的出访相关人员的名单。

无论公务或私事的涉外拜访，在出发之前，都应充分了解所到达国家的历

史、文化及风土人情，重点了解出访国的国情、习俗等知识；对于拜访对象的基本状况应有一定程度的了解。还须给拜访对象准备相关的礼品，一般可以选择有我国特色的礼物，如瓷器、刺绣、茶叶等。这时不要体现礼物的价值，而在体现出一种亲情的友谊。

【穿越时空】

千里送鹅毛，礼轻情意重

唐朝贞观年间，西域回纥国是大唐的藩国，一次，回纥国为了表示对大唐的友好，派特使缅伯高带了一批珍奇异宝去拜见唐太宗。在这批贡品中，最珍贵的要数一只罕见的珍禽——活着的白天鹅。

缅伯高最担心的也就是这只白天鹅了，它万一有个三长两短，可怎么向国王交代呢？无论如何，克服一切困难，也要保护好这只白天鹅。一路上，他亲自喂水喂食，白天夜里细心照料，一刻也不敢怠慢。

这天，缅伯高一行来到沔阳河边，白天鹅天生水性，一见河水，从里向外伸长脖子，张着嘴巴，眼睛盯着河面，吃力地喘息着。缅伯高一见此景，心中不忍，想着也憋了这么多天了，又快到大唐了，给它洗洗澡，干干净净地献给国王。便打开笼子，亲自把白天鹅抱到水边让它喝了个痛快。谁知白天鹅喝足了水，合颈一扇翅膀，使劲一伸，“扑喇喇”一声飞上了天！缅伯高赶紧向前一扑，没能抓住白天鹅，却拔下几根羽毛。他站在那里一动没动，望向天空，眼睁睁地看着白天鹅飞得无影无踪，一时间，缅伯高捧着几根雪白的鹅毛，直愣愣地发呆，脑子里来回地想着一个问题：怎么办，怎么办呀？还去进贡吗？拿什么去见唐太宗呢？回去吧，可回去又怎敢见回纥国王呢！思前想后，缅伯高决定继续东行，他拿出一块洁白的绸子，小心翼翼地把几根鹅毛洗净包好，又在绸子上题了一首诗：“天鹅贡唐朝，山重路更遥；沔阳河失宝，回纥情难抛；上奉唐天子，请罪缅伯高，物轻人意重，千里送鹅毛！”

缅伯高带着珠宝和鹅毛，披星戴月，不辞劳苦，不久就来到了长安。听说是路途遥远的西域回纥国特使敬上，唐太宗接见了缅伯高。缅伯高恭敬地献上礼品，又打开了绸子包着的几根鹅毛。唐太宗看了那首诗，又听了缅伯高的诉说，非但没有怪罪他，反而觉得缅伯高忠诚老实、不辱使命，重重地赏赐了他。从此，“千里送鹅毛，礼轻情意重”的故事广为流传。

（三）提前通报

在涉外拜访时，应掌握提前通报的礼仪规则，如前往别国的企业或组织拜访，应首先前往接待处或秘书室，将此次前来拜访的相关事宜通报对方；如前往别国访他人，应首先在对方下榻的宾馆、饭店的前厅里，打一个电话给对方，由对方确定见面的具体地点，切记不可直奔对方的客房，那是一种失礼的表现。

若进入对方住宅拜访，应轻按门铃两声，一般国外私人寓所大门上都装有监视器、对讲机或门镜，应配合使用这些设备，在得到允许后，方可进入对方寓所。

（四）做客有礼

在涉外拜访中，应严格遵守时间。有的国家在安排拜访时间时常以分为计量单位，如拜访迟到10min，对方就会谢绝拜会。准时赴约是国际交往中的基本礼仪规则，因此应按照约定时间准时到达。

与拜访对象见面时，应行使国际惯例的见面礼，如握手礼（全世界各地区普遍使用）、拥抱礼（欧美地区）、合十礼（非洲地区）等。若拜访的对象不止一人，行礼的程序应是先尊后卑，即先向身份地位高者问候、行礼，后向身份地位低者问候、行礼；或由近而远行礼，即先向距离自己最近者问候、行礼，然后依次而行礼。进入拜访的场所，无论是办公室还是私人寓所，都应先脱下外套、摘掉帽子和手套，然后按主人指定的座位入座，或与主人同时入座。

如果在国外私人寓所里拜访，拜访者应注意仪表端庄、衣着整洁，入室前在织垫上擦净鞋底，不要把脏物带进主人家里。未经主人带领，不能擅入主人的卧室、书房，不可随意触摸室内物品及摆设。注意坐姿、谈吐的文雅，对主人家喂养的宠物，不应表示厌恶。应把握好拜访的时间，在一般情况下，初次礼节性拜访，可提前与拜访对象商定拜访时间的长短。许多国家惜时如金，因而拜访要适可而止，但需要注意有些国家待客十分讲究。如日本、瑞典，客人不可以先向主人告别，必须由主人开口方可离开。按照常规，应严守约定，不可单方面延长拜访时间，有时主人表示礼节性的挽留也应执意离去，但要向对方致谢。辞行时要向对方礼貌地道别，并对主人的热情款待表示感谢，同时可向对方发出回访的邀请。

（五）回复感谢

在结束拜访、抵达本国后，应专门致电感谢对方的接待。若在国外友人家中做客，接受对方的盛情款待，更应在事后打电话表达真诚的谢意，以表示对对方的敬重之意。

项目三　掌握接待礼仪

孔子说：“有朋自远方来，不亦乐乎！”礼貌待客是中华民族的传统美德。无论是熟人还是初交，是上级还是下级，都要热情接待，这是交往中最基本的礼节。对宾客态度冷淡，会使他们感到耻辱，对宾客过分客套，又会使他们局促不安。怎样才会使自己的客人真正体验到主人的友好和热情，是我们应该了解的。接待的效果如何，会直接影响到来访者对本人或本单位的印象，关系到人际关系的改善和工作的顺利开展。无论是日常性接待还是特殊性接待，对来

访的客人都应做到礼貌周到、不大吃大喝。

任务一　了解公务接待礼仪

（一）接待规格

1. 高规格接待

高规格接待是指陪客比来客职务要高的接待。大致有这样几种情况：上级领导派一般工作人员向下级领导口授意见；兄弟单位派人员到本单位商量重要事宜；下级人员来访，要办重要事宜等。这都需要本单位领导出面接待。

2. 低规格接待

低规格接待是指陪客比来客职务低的接待。这在基层单位较为常见。大体有以下几种情况：上级领导部门或主管部门领导来本地视察；老干部故地重游；老干部和上级领导路过本地，短暂休息；外地参观团来本地参观等。在这些情况下，接待不可兴师动众，一般本单位领导出面看望一下即可。

3. 对等接待

对等接待是指陪客与来客职务、级别大体一样的接待。这在公务接待中最为常见。来的客人什么级别，本单位也派什么级别的人员陪同，职称或职务相同则更好。此外，还可按预约由具体经办部门领导对等接待，本单位较高层次的领导只须在事前看望一下。

采用哪种接待规格，主要依来访人员的身份和来访目而定，要考虑双方关系，同时注意惯例，综合平衡。一般由单位负责人员决定。主要迎送人员的身份和地位通常要与来者相差不大，以对口对等为宜。当事人因故不能出面，或不能完全对等的，可灵活变通，由职位相当人员或副职出面。无论做何处理，都应从礼貌出发，向对方做出解释。其他迎送人员不宜过多。也有从发展双方关系或其他需要出发，破格接待，安排较大的迎送场面的。为了避免厚此薄彼，除非有特殊需要，否则按常规处理。

（二）日常接待

日常接待通常分事先预约和没有事先预约两种情况。无论是哪种情况，对待来访者都要热情有礼。公务人员在接待中和拜访中的礼仪表现，不仅关系到其本人的形象，而且还涉及他所代表的组织形象。因此，接待礼仪必不可少。

（1）对来访者一般应起身握手相迎，态度亲切温和，面带职业性的微笑，同时热情地招呼对方："您好，请问您有什么事需要我帮助吗？"或者："您好，请问您有什么事？"前者的招呼比较专业，后者的问候比较随意，这可视来访者的情况选择使用。如果来访者是陌生人，则应先打招呼，然后视情况决定是否介绍自己的身份。在一般情况下，如果来访者是位客人，你有必要做自我介绍，

让对方知道你的真实身份。如果是与你无关的来访者，你可直接引荐给有关的被访者，此时就无须做自我介绍。如果来访者是熟人，你的招呼中应多一份熟悉的亲切感，同时应让客人就座。

（2）不能让来访者坐冷板凳。如果自己有事暂不能接待来访者，应安排其他人员接待客人，不能冷落了来访者。

（3）要认真倾听来访者的叙述。公务往来是“无事不登三宝殿”，来访者都是为了某些事情而来，因此应尽量让来访者把话说完，并认真倾听。

（4）对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再做答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系；对能够马上答复或可立即办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者无谓地等待，或再次来访。

（5）正在接待来访者时，如果有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或他人接待，以免中断正在进行的接待。

（6）对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，但不要刺激来访者，使其尴尬。

（7）如果要提前结束接待，可以婉言提出，如“对不起，我要参加一个会，今天先谈到这儿好吗?”等，也可用起身的肢体语言告诉对方就此结束谈话。

（8）如果同时有多位来访者，应按先后顺序给予安排，但如果其中有特殊来客，则应立即给予特殊安排。应坚持的接待原则是：来的都是客，先以顺序区分，再以重要性和急迫性区分。对须延后接待的先到者给予适当的解释，获得对方的谅解，客气地请他们稍候，并奉上茶水。

（9）送别。普通来访者只须送出门外，相对重要的或者熟悉的访客则送到电梯门口，并代按电梯键，待客人进了电梯，电梯下行后再转身回办公室。重要的客人则陪送下电梯，一直送到大楼门口。总之，一般性接待的基本要求是：热情友好、彬彬有礼、不卑不亢、落落大方、控制时间、掌握分寸。

（三）特殊接待

这里所说的特殊接待，主要指对待重要宾客的来访，或是某些正规隆重的公务活动的接待工作。这时，要特别注意有关的接待环节和礼仪规范。

1. 迎宾礼仪

迎接是给客人良好第一印象的重要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深入接触打下了基础。迎接客人要有周密的部署，应注意以下事项：

（1）首先了解对方到达的车次、航班，然后安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。相关人员应提前到达车站、机场恭候客人的到来，绝不能迟到、让客人久等。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人做出礼貌的解释。

（2）见到客人后，应首先说“一路辛苦了”“欢迎您”等问候的话，并主

动帮助客人提行李。同时，相互介绍双方成员。一般应按照地位高低，将本组织一方的成员依次介绍给来宾。

（3）接到客人后，主办方一般先将客人送到饭店或宾馆休息，有关人员应陪同上车。提前为客人准备好交通工具，并注意乘车礼仪：小轿车的座位，如有人驾驶，以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前座右侧最后。

（4）为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施。将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留。可将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍材料一并送出，然后再礼貌告别。分手时应将联系方式告诉客人。

2. 引领礼仪

接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

（1）行进在路上，如果单排行进，引导者应走在尊长、宾客的前面为其领路。如果宾主并排而行，引导者应走在外侧后面或者偏后一些的位置上。如果三人并行，通常中间为上，内侧次之，外侧再次之。

（2）上下楼梯时，均应单行行走。如果楼梯较宽，并排行走最多不要超过两人。当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼，应该由接待人员走在前面，客人在后面。上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。

（3）引导客人乘坐电梯，有两种情况：①进入有人管理的电梯，接待人员应后进后出；②进入无人管理的电梯，接待人员应先进先出。

（4）进门时，应当视门的具体情况随机而变。这里介绍几种常见的方法：如果门是朝里开的，接待人员应先入内拉住门，侧身再请尊长或客人入内；如果门是朝外开的，接待人员应打开门，请尊长或客人先进；如果陪同上级或客人走的是旋转式大门，应自己先迅速过去，再在另一边等候。

（5）无论进出哪一类的门，在接待引领时，一定要“口”“手”并用且运用到位。即手势要规范，同时说“您请”“请走这边”“请各位小心”等提示语。

3. 会议室座次

按照惯例，会议室接待礼仪的座次排列通常依照面门为上、以右为尊的原则。以会见、会谈为例，具体做法如下：

（1）会见。常见的会见布局有弧形和方形两种形式。无论哪一种形式，都以主客双方面门为上，主方坐于左侧，客方坐于右侧。如果是会见外宾，有翻译、记录员时，应坐于主人和客人的身后。

（2）会谈。会谈通常使用长方形、椭圆形桌子，宾主双方相对而坐。如果

桌子是横向摆放，主方应背门而坐，客方应面门而坐。双方身份最高者居中。如果是竖向的，则以进门的方向为准，右侧为客方，左侧为主方。

4. 合影座次

合影留念时，一般主人居中。主人右侧为第一主宾的位置，左侧为第二主宾，双方其他人员相间排列。两端的位置不要留给客方。

任务二　了解家庭接待礼仪

家庭接待，一般叫作待客。待客是每个家庭每个人常要面对的情形。善待来客，是中华民族的传统美德。我国自古就是礼仪之邦，待客之道，不是请客人吃吃喝喝那么简单，如何待客，大有讲究。

（一）接待准备

接待准备是接待工作关键的一步。家庭接待准备工作主要包括以下几个方面：

（1）了解客人的相关情况及来访目的。

（2）整理好会客环境，包括院落、会客厅等。

（3）准备好烟、茶、糖果、糕点等物品。若要设宴，则饮料、酒、菜必不可少。

（4）注意仪表得体，绝不能穿着睡衣、短裤或打着赤膊接待客人。

（5）可备些杂志、画册等娱乐用品。

（二）接待要求

（1）听到敲门声时，要尽快应声并为客人打开房门，态度要热情真诚。寒暄过后，若客人手提礼物，应主动接过（礼物收下后，一般不可当着客人的面迫不及待地打开，更不能对礼物随便议论）。若客人初次来访，应简单介绍一下家庭成员，待双方互致问候后，再请客人入座。万一客人来访时自己正有急事外出，应先向客人说明情况，再尽快了解客人到访意图或约定再见的时间、地点，并在关照家人好好招待后，自己才能离去。

（2）请客人入座后，主人应作陪。依正规礼节，朝向门一面为上，背向门一面为下。主人应坐在离进出门较近的地方。如客人来访时正好是吃饭时间，应邀请客人一起用餐；若客人确已吃过，要安排好让客人等待的时间，比如，找一些书报给客人看或者先让客人听听音乐等。还要注意不宜让客人等太长时间，应尽快吃饭，以免客人有冷落之感。客人坐下后，应委派家人或下属送茶。茶水要浓度适中，不要倒满杯，一般六七成满较适宜。端茶时，应用双手，一手握杯柄，一手托底，送到客人面前，为了表示热勤，可以为客人削去果皮，剥去糖纸，但要注意卫生。如果是夏日炎炎，应备有冷饮为佳。主人还应当关照家人给予配合，如家人待客不恭敬，这也是对客人的不尊重，会影响彼此间

的友谊；要教导年幼的孩子见到客人有礼貌，不要去纠缠客人，家里的成年人不要当着客人的面吵闹，给客人脸色。用点心瓜果时应陪客人同吃。客人不吸烟不要勉强，自己也最好不吸。

（3）交谈前的寒暄是必不可少的。寒暄往往被作为开场白来使用，它是谈话深入之前的序幕。先寒暄几句，然后再逐步转入正题，会使双方的谈话显得自然、亲切。如果在传统节日里相互拜访，更要先致以节日的问候。平时交友待客，也要先关心一下对方的生活、工作和学习情况。若一见面就问“你来干什么”“有事赶快讲”，就会显得太不近人情。

（4）与客人交谈时，其他家庭成员最好不要在旁边聆听，更不要随便插嘴。如有必要，可以让自己的配偶参加交谈（孩子最好不要在场），其他成员可各干各的事，但要保持安静。与客人交谈时，神情应专注。到了吃饭时间，则应请客人留下一起吃饭。

（5）对于远道而来的客人，要热情主动地留其住宿。有条件的话，最好让客人单独住一间房，客人安置妥当后就不要再去打扰。

（6）当客人准备告辞时，一般都应真诚挽留：或希望他多坐一会儿，或恳请下次再来。若客人执意要走，应等客人起身后，再起身相送，不可客人一说要走，主人就立即站起来。在客人起身后，家中的其他成员即使与客人不十分熟悉，也应起身道别，不能无动于衷、置之不理（如果事先有所准备，可以在此时回赠礼品）。

送客时一般都要送出房门（切忌客人刚跨出房门就马上关门，如果是送进电梯，则要等电梯门关上后再走）。如果自己因身体欠佳实在不能起身相送，应诚恳地向客人说明原因并表示歉意，并吩咐家人代为陪送出门。对长辈和年老体弱者，要扶下楼梯或送出院门，待走到平坦之处再与之告别。对于贵客和生客，应一边谈笑一边往前送，直到对方再三劝阻。送客时如果遇上下雨，应为客人提供必要的雨具。天气骤冷时应送围巾、衣物等以解除途中风寒。告别时可礼貌地邀请客人再来并目送对方远去。如果客人回首招呼，主人应举手示意。

总之，现代家庭的待客之道，就形式而言，可以因家而异、因人而异，其基本原则不外乎“热情、礼貌、文明”六个字。对客人应以礼相待，这是家庭文明的体现，也是个人素质的体现。正所谓，“主雅客来勤”。客人上门拜访，主人有礼有节、真诚热情、以心交心，客人自然心情愉悦，愿意再来。从现代家庭来说，这个“雅”字包含了许多内容，其中既体现了家庭的风格、修养、文明程度，又表明了对待客人的应有态度。愿大家都能有待客的修养，使家庭文明成为社会文明的一部分。

实训十二　接待礼仪训练

可以把全班学生分成若干个小组，设计一种模拟接待的情景进行训练。

项目四　掌握通信礼仪

【案例导入】

音乐厅中的手机铃声

朋友请外地来的邱女士在北京音乐厅观赏一场由著名大师指挥的交响乐。音乐演奏到高潮处，全场鸦雀无声，凝神谛听，突然邱女士的手机铃声响起，在宁静的大厅中显得格外刺耳。演奏者、观众的情绪全都被破坏，大家纷纷回头用眼神责备这位不知礼者……

【案例解析】

在公共场合没有妥当地管理好自己的手机是非常失礼的行为，邱女士因为自己的失误，给他人带来了“听觉污染”，这在公共场合是对他人不负责任的失礼行为。看似一个简单的手机铃声，却能够反映一个人是否尊重他人，是否懂得“知书达理”的涵养。

方便快捷的通信工具在人际交往和沟通中的作用越来越重要。目前，主要的通信工具有电话、手机、传真、电子邮件、电报、书信等多种类型，不同的类型有着不同的特点。恰当地运用这些通信工具在我们的日常生活和工作中有着极其重要的作用。本节主要介绍电话、手机、传真及电子邮件等通信工具的使用标准及礼仪。

任务一　了解电话礼仪

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，人离不开电话，每天要接、打大量的电话。在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。打电话看起来很容易，对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究，可以说是一门学问、一门艺术。

使用电话通信，有主动地拨打电话与被动地接听电话之别。从礼仪方面来讲，拨打电话与接听电话时有着各自不同的标准做法。以下就分别对其加以

介绍。

（一）拨打电话必须遵守的礼仪

1. 要选择对方方便的时间

（1）如非重要事情，尽量避开受话人休息、用餐的时间。每天上午 8 点之前、晚上 9 点之后、午休和用餐时间都不宜打电话。

（2）打国际电话前要搞清地区时差以及各国工作时间的差异，不要在休息日打电话谈生意，以免影响他人休息。即使客户已将家中的电话号码告诉你，也尽量不要往家中打电话。

（3）打公务电话，不要占用他人的私人时间，尤其是节假日时间。

（4）非公务电话应避免在对方的通话高峰和业务繁忙的时间段内拨打。

2. 声音和语言礼仪

打电话时，需要先说“你好/您好”，声音清晰、明快。电话只有在确认信号好坏的情况下，才能开口喊“喂”，其他场合，均为禁例。要讲的事须从结论说起，才能将要点清楚明白地告诉对方。遇到数字和专有词汇，应进行复述，注意别出差错。

3. 拨打电话前应做好充分准备

在打电话之前，要将所讲事情的要点写在纸上，准备好相关资料，避免在打电话时有所遗忘。为了告知自己忘记说的事情，又重新打电话给对方，会多次打断对方的工作，给对方带来麻烦。

4. 拨打电话时的礼仪

（1）要长话短说——“三分钟原则”。打电话时，拨打者应自觉地、有意识地将每次通话时间控制在三分钟内，尽量不要超过这个限定。对通话时间的基本要求是：以短为佳，宁短勿长。不是十分重要、紧急、烦琐的事务一般不宜通话时间过长。

（2）规范内容。通话之前，应做好充分准备。最好把对方的姓名、电话号码、通话要点等内容列出一张清单。这样可以避免在谈话时出现缺少条理、现说现想的现象。

内容简明扼要。电话接通后，除了首先问候对方外，别忘记自报单位、职务和姓名。请人转接电话时，要向对方致谢。电话中讲话一定要务实，最忌讳吞吞吐吐、含糊不清。寒暄后，就应直奔主题。

适可而止。要说的话已说完，就应果断终止通话，不要话已讲完，仍然反复铺陈、絮叨。那样会让对方觉得你做事拖拉，缺少素养。

（3）注意举止。打电话时，不要把电话夹在脖子上，也不要趴着、仰着，坐在桌角上，更不要把双腿高架在桌子上；不要以笔代手去拨号；话筒与嘴的距离保持在 3 ~4cm，嘴不要贴在话筒上；挂电话时应轻放话筒，不要用力一摔，

这样很可能会引起对方不快；不要骂骂咧咧，更不要采用粗暴的举动拿电话撒气。

（4）谁先挂断电话有顺序。地位高者先挂断；先打先挂断；被求者先挂断。

（二）接听电话礼仪

接听电话不可太随便，得讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免横生误会。无论是打电话还是接电话，都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

1. 注意最重要的三点

（1）要及时接听，铃响不要超过三声。

（2）要有礼貌，要自报家门，并向对方问候。

（3）要有耐心，对打错电话者不要训斥。

2. 需要注意的礼仪

（1）注意语调。用清晰而愉快的语调接电话，能显示出说话人的职业风度和可亲的性格。虽然对方无法看到你的面容，但你的喜悦或烦躁仍会通过语调流露出来。打电话时语调应平稳柔和，这时如能面带微笑地与对方交谈，可使你的声音听起来更为友好热情。千万不要边打电话边嚼口香糖或吃东西。

（2）分清主次。接听电话时不要与其他人交谈，也不能边听电话边看文件、电视，甚至是吃东西。

在会晤重要客人或举行会议期间有人打来电话，可向其说明原因，表示歉意，并承诺稍后联系。

接听电话时，千万不要不理睬另一个打进来的电话。可向正在通话的一方说明原因，要其稍候片刻，然后立即去接另一个电话。待接通之后，先请对方稍候，或过一会儿再打进来，随后再继续刚才正在接听的电话。

（3）及时回复电话留言。在投诉中，投诉不能及时回电话是最为常见的。为了不丧失每一次机会，有的公司甚至做出对电话留言须在一小时之内答复的规定。一般应在 24 小时之内对电话留言给予答复，如果回电话时恰遇对方不在，也要留言，表明你已经回过电话了。如果自己确实无法亲自回电，应委托他人代办。

3. 代接电话

（1）代接电话要细心。在工作场合接听来电时，有时会遇到这样的情况：需要接听电话的人不在，自己成为代接者。代接、代转电话时，要注意以礼相待、尊重隐私、传达及时等问题。

代接电话时，首先要告诉打来电话的人，他要找的人不在，然后才可以问他是何人，所为何事，这个顺序绝对不能颠倒。

（2）尊重隐私。代接电话时，不要询问对方与所找之人之间的关系。如果

对方要找的人离自己较远，不要大声召唤。别人通话时，不要旁听，不要插嘴。当对方希望转达某事给某人时，千万不要把此事随意扩散。

（3）记忆准确。对方要找的人不在时，应向其说明，询问对方是否需要代为转达。如对方有此请求，应照办。对方要求转达的具体内容最好认真做好笔录。对方讲完后，应重复验证一遍，以免误事。记录的电话内容包括通话者的单位、姓名、通话时间、通话要点、是否要求回电话以及回电话的时间等。

任务二　掌握手机礼仪

手机作为移动通信工具，随时的沟通，随时的礼仪，使用手机时，更应讲究礼仪。

（一）别把手机当饰物

携带移动通信工具，应将其放在适当的位置，总的原则是既要方便使用，又要合乎礼仪。

（1）可以放在随身携带的公文包内。

（2）可以放在上衣口袋内，尤其是上衣内袋中，但注意不要影响衣服的整体外观。

（3）不要在不使用时将其握在手里，或是将其挂在上衣口袋外面。

（二）手机应放的常规位置

有时不方便把手机放在上述常规位置时，可以稍作变通。

（1）参加会议时，可将手机暂交给秘书或会务人员代管。

（2）与人坐在一起交谈时，可将手机放在手边、身旁、背后等不起眼的地方。

把手机挂在脖子上、腰上或握在手上，均不雅观。手机最好还是放在手袋或口袋内。

（三）公共场所注意不要给他人带来“听觉污染”

（1）不要在公共场合，尤其是楼梯、电梯、路口、人行道等人来人往处旁若无人地大声讲话。

（2）在开会、会见等聚会场合，将手机调至静音或关机状态，尽可能不当众使用手机，以免给别人留下用心不专、不懂礼貌的坏印象。

（3）在要求“保持安静”的公共场所，如音乐厅、美术馆、影剧院等处参观展览或观看演出时，应关闭手机，或将手机设置为静音状态。

【法律法规】

2013 年 1 月 1 日起，新交规（中华人民共和国公安部令第 123 号、124 号）正式实施。其中对不系安全带、打手机、抽烟等都有相应的规定。

行驶途中拨打手机、看电视

《道路交通安全法实施条例》明确规定，驾驶机动车不得有拨打接听手持电话、观看电视等妨碍安全驾驶的行为。对违反上述规定的驾驶人处 20 元以上 200 元以下罚款，并记 2 分。使用蓝牙耳机或车载免提设备打电话行吗？交警部门表示，“可以不认定为接打手持电话的情形”，也就是说，使用免提车载电话、免提设备或蓝牙耳机不会被处罚。不过开车交谈或多或少会分散注意力，还是尽量减少为妙。

什么是城市快速路？城市道路分为：快速路、主干路、次干路和支路四类。快速路是城市道路中设有中央分隔带，具有四条以上的车道，全部或部分采用立体交叉与控制出入，供车辆以较高的速度行驶的道路。《道路交通安全法》规定，“对机动车驾驶员行驶途中拨打接听手持电话、观看电视等妨碍安全驾驶的行为，可处以 20 元以上 200 元以下罚款，并扣机动车驾驶人 2 分的处罚。”

任务三　了解传真礼仪

传真，又叫传真电报。它是利用光电效应，通过安装在普通电话网络上的传真机，对外发送或是接收外来的文件、书信、资料、图表、照片真迹的一种现代化的通信联络方式。现在，传真机早已普及成为不可或缺的办公设备之一。

利用传真通信的主要优点是，操作简便，传送速度非常快，而且可以将包括一切复杂图案在内的真迹传送出去。它的缺点主要是发送的自动性能较差，需要专人在旁边进行操作。有些时候，它的清晰度难以确保。

在利用传真进行对外通信联络时，不可缺少必要的问候语与致谢语。还必须注意下述几个方面的礼仪问题。

（一）传真的完整性

在发送传真时，应检查是否注明了本公司的名称、发送人姓名、发送时间以及自己的联系电话。同样地，应为对方写明收传真人的姓名、所在公司、部门等信息。所有的注释均应写在传真内容的上方。

（二）传真的清晰度

发送传真时应尽量使用清晰的原件，避免发送后出现内容看不清楚，需重新工作的情况。

（三）传真内容的限制

传真一般不适用于页数较多的文件，否则成本较高，且占用传真机时间过长，也会影响其他工作人员的使用。

（四）传真的使用时间

如果没有得到对方的允许，不要将发送时间设定在下班后，这是非常不礼貌的行为。

（五）关于回复问题

如果传真机设定为自动接受的状态，发送方应尽快通过其他方式与收件人取得联系，确认其是否收到传真。收到传真的一方也应给予及时回复，避免因任何疏漏造成传真丢失。

任务四　掌握电子邮件礼仪

电子邮件自诞生以来，发展可谓突飞猛进，日新月异。当前，电子邮件得到了越来越广泛的使用，几乎是大家必不可少的沟通工具之一。

电子邮件（Email）又称电子函件或电子信函。它是利用电子计算机所组成的互联网络，向交往对象所发出的一种电子信件。使用电子邮件进行对外联络，不仅安全保密，节省时间，不受篇幅的限制，清晰度极高，而且还可以大大地降低通信费用。

电子邮件礼仪代表着一个人基本的职业素质和为人处世态度，涉及电子邮件方方面面的内容。其中，最核心的指导思想就是尊重他人、节省时间，只将有价值的信息提供给需要的人。

所以，大家在使用 Email 进行对外联络时，一定要精心构思，认真撰写。在撰写 Email 时，应当遵守的礼仪规范主要包括以下几个方面。

（一）关于标题

标题——Email 的灵魂所在。

毋庸置疑，当你收到一封 Email 时，标题是最先映入眼帘的。如何能吸引收件人的注意力，在众多邮件中首先关注你的邮件，而不是当作垃圾邮件直接忽略掉，需要特别注意以下几点：

（1）标题简单明了、突出重点，让人一目了然。避免使用容易产生歧义或含糊不清的标题。

（2）每封邮件只针对一个主题，对同类的主题最好使用相同的标题命名格式，这样便于日后整理存档邮件。

（3）可适当使用大写字母或特殊字符来突出标题，引起收件人的注意。

（4）回复对方邮件时，如果谈论的内容已经和之前的内容发生了变化，可以根据回复内容的需要更改标题，使收件方更加清楚明了该邮件的主要内容。

（5）空白标题是不专业、不尊重对方的表现。总之，不能让收件人一眼看明白邮件主旨的标题不是好标题。

（二）关于称呼与问候

称呼与问候——细节中体现尊重。

邮件的开头需要称呼收件人。这既显得礼貌，也明确提醒某收件人，此邮件是面向他的，要求其给出必要的回应；如何恰当地称呼和问候收件人，拿捏

好尺度是个技术活。合适的称呼最能反映对收件人的礼貌和尊重。因此需要注意以下几点：

1. Email 开头需要恰当的称呼

如果对方有职务，应按职务尊称对方，如“×经理”；如果不清楚职务，则应按通常的“×先生”“×小姐/女士”称呼，但应先明确性别。若不知道对方是男是女，使用“女士/先生”是最保险的。

如果邮件同时发送给多人，不可能一一说出对方的姓名，那么称呼大家、ALL 是最好的选择。

不熟悉的人不宜直接称呼其名，对级别高于自己的人也不宜称呼其名。称呼全名也是不礼貌的，更不要遇到谁都用“Dear ×××”，显得很熟络。

关于格式，称呼是第一行顶格写。

2. Email 开头结尾最好要有问候语

最简单的开头写“你好”或者“您好”，开头问候语是称呼换行空两格写；结尾写个“祝您顺利”之类的就可以了，若对方是尊长，应使用“此致敬礼”。注意，在非常正式的场合应完全使用信件标准格式，“祝”和“此致”为紧接上一行结尾或换行开头空两格，而“顺利”和“敬礼”为再换行顶格写。总之，适当的称呼与问候可以拉近双方距离，给人留下美好的第一印象。

（三）关于正文

正文——关乎成败的主干部分。

一封 Email，正文是最重要的部分。它关系着整封邮件的成败，因此需要特别注意。

（1）Email 正文要简明扼要，行文通顺。若对方不认识你，则首先应当说明自己的身份、姓名或你所代表的企业名，以示对对方的尊重。点名身份应当简洁扼要，最好是和本邮件以及对方有关，主要功能是使收件人顺利地理解邮件来意。切不可没头没脑就讲正事，别人不知道你是谁还得拉到最后看。但也不可过多，联系方式之类的与正文无关的信息应在签名档中表明。

Email 正文应简明扼要地说清楚事情；如果具体内容确实很多，正文应只做简要介绍，然后单独写个文件作为附件进行详细描述。正文行文应通顺，多用简单词汇和短句，准确清晰地表达，不要出现晦涩难懂的语句。

（2）注意 Email 正文的论述语气。根据收件人与自己的熟悉程度、等级关系以及邮件性质的不同，选择恰当的语气进行论述，以免引起对方的不适。用语措辞要妥当，多使用敬语，多表示感谢。邮件是可以被转发的，不要因措辞不当引发不必要的误会。

（3）Email 正文注意逻辑性和人性化，多用 1234 之类的列表，以使表述清晰明确。Email 礼仪的核心思想就是“只将有价值的信息提供给需要的人”。因

此，邮件行文要注意逻辑性，提炼出有价值的信息。如果要说明的事情比较复杂，或要阐述几件事情或几个观点，可以用1，2，3，4进行罗列或分段阐述。最好在每段开头加个小标题，让对方能一下子抓住重点。如果所阐述的事情单纯用文字难以让人理解，可以配以图表加以说明。这样人性化的Email一定会让收件人赞赏你的专业与体贴。

（4）最好在一次邮件中把相关信息全部说清楚、说准确。不要过两分钟之后再发一封“补充”或者“更正”之类的邮件，这会让人很反感。

（5）尽可能避免拼写错误和错别字，注意使用拼写检查。

（6）合理提示重要信息。对于需要对方格外关注的重要信息，可使用大写字母、粗体斜体、颜色字体、加大字号等手段进行提示。但需要合理运用，如果通篇都是花花绿绿、大小不一的字符，只会让人抓不到重点，影响阅读速度。

（7）选择合适的语言和字体。如果对方与你的邮件往来是采用中文，请不要自作聪明地发送英文邮件给他；如果对方发英文邮件给你，也不要用中文回复。尊重对方的习惯是一种美德。

选择便于阅读的字体和字号也是非常重要的。字体过小让人读起来很费劲，字体太大又让对方不停地拉动下拉杆，也不是人性化的体现。这里建议中文用宋体或新宋体，字号用五号或10号字即可。这是经研究证明最适合在线阅读的字号和字体。不要用稀奇古怪的字体或斜体，最好不用背景信纸，特别是商务邮件。

（四）结尾签名——彰显你的职业化

每封邮件在结尾都应签名，这样对方可以清楚地知道发件人信息。一封没有签名的邮件是不完整的，也显得发件人不够职业化。一个好的签名能够让你的邮件锦上添花。但使用签名须注意以下几点：

（1）签名信息不宜过多。签名可以包括姓名、职务、公司、电话、传真、地址等信息，但信息不宜过多，一般不超过4行。你只须将一些必要信息放在上面，对方如果需要更详细的信息，自然会与你联系。另外，引用一个短语作为你的签名的一部分是可行的，比如你的座右铭或公司的宣传口号。但要分清收件对象与场合，切记一定要得体。

（2）不要只用一个签名。对内、对私、对熟悉的客户等群体的邮件往来，签名应该进行简化。过于正式的签名会与对方产生距离感，显得疏远。可以在邮件系统中设置多个签名档，根据情况灵活使用。

（3）签名文字应选择与正文文字匹配，字号一般应比正文字体小一些。

（五）Email带有附件时的事项

（1）如果邮件带有附件，应在正文里面提示收件人查看附件。

（2）附件文件应按有意义的名字命名，最好能够概括附件的内容，方便收

件人管理。

（3）正文中应对附件内容做简要说明，特别是带有多个附件时。

（4）附件数目不宜超过 4 个，数目较多时应打包压缩成一个文件。

（5）如果附件是特殊格式文件，应在正文中说明打开方式，以免影响使用。

（6）如果附件过大（不宜超过 2GB），应分割成几个小文件分别发送。

（六）回复邮件的技巧

（1）及时回复 Email。收到他人的重要 Email 后，即刻回复对方一下，往往是必不可少的，这是对他人的尊重，理想的回复时间是 2 小时以内，特别是对一些紧急、重要的邮件。对于一些优先级低的邮件，可以集中在一个特定的时间处理，但一般不要超过 24 小时。

如果事情复杂，无法及时确切回复，那至少应该及时回复“收到了，我们正在处理，一旦有结果就会及时回复”等。不要让对方苦苦等待，切记及时做出响应，哪怕只是确认收到了。如果你正在出差或休假，应该设定自动回复功能，提示发件人，以免影响工作。

（2）进行针对性回复。当回答对方提出的问题时，最好把相关的问题粘贴到邮件中，然后逐条有针对性地回答。为了便于区分问题和答案，可将答案的字体标注成与问题不同的颜色。

（3）回复不得少于 10 个字。对方给你发来一大段邮件，你却只回复“是的”“对”、谢谢”“已知道”等，这是非常不礼貌的。怎么着也要凑够 10 个字，显示出你的尊重。

（4）不要就同一问题多次回复讨论。如果收发双方就同一问题的交流回复超过 3 次，只能说明交流不畅，说不清楚。此时应采用电话沟通等其他方式进行交流后再做判断。Email 有时并不是最好的交流方式。对于较为复杂的问题，多个收件人频繁回复、发表看法，把邮件越回复越多，这将导致邮件过于冗长笨拙而不可阅读。此时应立即对之前讨论的结果进行小结，删减瘦身，突出有用信息。

（5）要区分单独回复和回复全体。如果只需要一个人知道的事，单独回复给他一个人就行了，如果你对发件人提出的要求做出结论响应，应该回复全体，让大家都知道；不要让对方帮你完成这件事情。如果你对发件人提出的问题不清楚或有不同的意见，应该与发件人单独沟通，不要当着所有人的面，不停地回来回去，与发件人讨论。应私底下讨论好了再告诉大家。不要向上司频繁地发送没有确定结果的邮件。

点击“回复全部”前，要三思而行！

（七）发送邮件注意安全性

在发送邮件之前，首先要确认所有收件人需要此消息并且可以知道此信息。

否则，对敏感或者机密的信息要小心谨慎地处理，不要把内部消息发送给外部人员或者未经授权的接收人。为了防止信息外泄，可以在发送时标注“confidential”标记，或在发送时设置禁止转发和打印，以确保机密信息的万无一失。

项目五　掌握求职礼仪

【案例导入】

没有礼貌的 B 先生

HR（人力资源管理者）电话通知主动投递简历应聘的 B 先生前来公司面试。B 先生一接到电话就表示自己在火车站无法前往公司面试。HR 想跟 B 先生做进一步确认，询问他什么时候能来公司进行面试，谁知 B 先生竟不耐烦地说：“我跟你说了我在火车站，没法去！”HR 表示理解，并说：“你现在在火车站，今天不方便的话明天也可以。”电话里的 B 先生几乎发火了：“我在火车站马上要出门，没法去面试，你有病啊！”接着就挂了电话。

【案例解析】

接到 HR 的面试通知电话，如果求职者不方便接听，可以礼貌地告知情况，并且表示稍后在方便时自己会主动和 HR 联系。如果确实在时间上不方便，可以说明原因，并根据情况约定其他面试时间。礼貌待人是最起码的修养，如果连这个都做不到，哪家公司会聘用没修养的人呢？如此没有礼貌修养，如何能求职成功呢？

求职礼仪是公共礼仪的一种，它是指求职者在求职过程中与招聘单位接待者接触时应具有的礼貌行为和仪表形态规范。它通过求职者的应聘资料、语言、仪态举止、仪表、着装打扮等方面体现其内在素质。

在求职过程中，求职礼仪不仅能体现求职者的文化素质和道德水准，还能体现求职者的个性特征。一个人在求职过程中的言行举止恰当与否不仅会影响求职面试的全过程，而且还决定着求职的成败，所以我们一定要掌握必要的求职礼仪。

选择职业，应聘求职，在具有良好的专业知识和素养的前提下，掌握必要的礼仪也不容忽视。后者在某些情况下，甚至会发挥举足轻重的作用。求职过程涉及面很广，在此不过多赘述。本节重点介绍在求职过程中面试、自我介绍、交谈及告辞等方面的礼仪要求及标准。

任务一　掌握求职面试礼仪要求

求职面试是指用人单位派人对应聘者或毛遂自荐者进行有目的的面谈，是

主考官对求职者的一种考查方法，主考官通过观察及与对方的交谈得到有关资料。

【了解信息】

在面试过程中，主考官可能得到的资料如下：

（1）求职者的外表、仪态、衣着以及行为举止。

（2）求职者的辞令及应对技巧。

（3）求职者所具有的知识、口才、谈吐技巧或专业技能。

（4）求职者待人接物的态度及生活的体验、礼仪素质。

（5）求职者的社交经验、应对能力及与人相处的关系。

（6）求职者的热诚、进取心及责任心。

（7）求职者的情绪是否稳定及个人本身的成熟程度。

（8）求职者的理想、人生观及上进心等。

任务二　熟知求职面试应具备的五个基本礼仪

（一）注重仪表形象

第一印象对一个求职者来说非常重要，有专家研究表明，第一印象55%由穿着、化妆决定，38%由行为举止决定，7%由谈话内容决定。而有经验的人事部门人员能在5分钟内，对求职人员是否符合用人单位的需要做出判断。其依据无非是求职者的仪容仪表、行为姿态、语言态度和热心程度等。所以，参加面试务必要精心准备，认真对待。

求职者在为面试而修饰仪表时，必须规范、得体。尤其要注意以下几点：

（1）整洁。求职者的仪表必须修饰得干净、齐整，绝对不允许不修边幅。男士要切记理发、剃须，女士则要注意整理好发型。面试时所穿的衣物，务必要无污迹、无破损、无折皱。衬衫的领口与袖口尤其要确保洁白无瑕。

（2）克服不良习惯或小动作，如皱眉、眯眼、咬唇、做怪脸、挖鼻等。

（3）庄重。修饰仪表必须围绕面试这一中心进行。求职者的身份，要求其仪表修饰必须以庄重为宜。妆不应化得过分浓烈。选择发型与服饰时，也应切忌过分“前卫”、摩登，或是刻意追求怪异、新奇、性感。女士忌穿露肩、露胸、露腰的“三露”服装。

（4）正规。应聘较高职位或是去公司、外企求职时，修饰仪表还须注意其正规与否。例如，去公司、外企求职，宜按其常规，穿着套装、套裙、皮鞋，化妆宜淡，发型宜雅，首饰佩戴以少为佳。

（5）男士求职时的服饰礼仪。

1）西装：一至两套，以主流颜色为主，如灰色或深蓝色。

2）价格：档次应符合学生身份。

3）纽扣：扣上的数目多为单数。

4）衬衫：穿前熨平，以白色或浅色为宜。

5）皮鞋：擦亮，以黑色为好。

6）领带：干净平整，与衬衣相称。

7）袜子：以深色（深灰、蓝、黑）为宜。

（6）女士求职时的服饰礼仪。

1）一到两套正规的套装。

2）化淡妆。

3）皮鞋不要露脚趾。

4）丝袜以肉色为雅致。

5）皮包的色彩与款式与服装相吻合。

6）手表不宜过于花哨。

禁忌：不能在面试时穿 T 恤、牛仔、运动鞋，显得过于随意，女生一定不要在服饰上给人错误的信号，如过于花枝招展，惹来不必要的麻烦。

（二）行为举止礼仪

求职人员在行为举止上应本着自然、大方、文明、优雅的原则，一般而言，在行为举止上要注意以下问题：

（1）应聘时不要结伴而行。

（2）举止要优雅、大方。

（3）与面试官保持一定的距离。

（4）不卑不亢。

（5）忌奉承、拍马屁。

（6）避免因客观原因造成举止失误。

（7）忌不拘小节。

（8）切勿犹豫不决。

（三）见面礼仪

求职人员在和企业首次见面时，一般在见面礼仪上要注意以下问题：

1. 准时守信

求职者最好提前 10 ~ 20min 到达面试地点，一来可以熟悉一下环境，找到准确的面试场所，二来可以稍稍休息一下和稳定情绪，免得一到就气喘吁吁，慌里慌张地进去面试。

2. 放松心情

许多求职者一到面试地点就会产生恐惧心理，害怕自己思维紊乱，词不达意，出现差错，以至痛失良机。这时，应让自己先深呼吸，然后控制自己的呼

吸节奏，平缓、有节奏地一呼一吸，情况就会有所改变，最后自我安慰："我一定能行的""Yes，I can""走过去前面是个天"。

3. 对接待人员以礼相待

对候试室或面试室门口的接待员要以礼相待，注意细节，恰当地表示礼貌，不要忘记向他多说声"谢谢"之类的客套话。不要在等候时，旁若无人，随心所欲，对接待员熟视无睹，自己想干什么就干什么，给人留下不好的印象。

4. 关掉手机

面试时自觉地将手机关掉，或者调成震动。

5. 入室先敲门

如被召唤，进入面试室时应先敲门。即使面试室的门是虚掩的，也应敲门。敲门时要注意敲门声的大小和敲门的速率。正确的是用右手背的手指关节轻轻地敲三响，问一声："可以进来吗?"待到允许时再轻轻推门而入。进入面试室后，转身静静地把门关好，动作轻便，尽量不发出声音。

6. 相逢开口笑

求职者在踏入面试室，与主考官四目相视时，应面露微笑。如果有多位主考官，应面带微笑，环视一下，以眼神向所有的人致意。求职者与主考官相识后，便要稍微收敛笑容，集中精神，平静的面容有助于你达到目的，千万不要不停地笑下去，别人以为你有毛病，或不认真对待面试。

7. 主动打招呼

进入面试室后，应主动向主考官问好。

8. 目光接触

面试时，应试者应当与主考官保持目光接触，以表示对主考官的尊重。目光接触的技巧是，盯住主考官的鼻梁处，每次 15s 左右，然后自然地转向其他地方，例如望向主考官的手、办公桌等处，然后隔 30s 左右，再望向主考官的鼻梁处。切忌目光忧郁，躲避闪烁，这是缺乏自信的表现。

9. 忌贸然握手

进入面试室，行握手之礼，应是主考官先伸手，然后求职者单手相迎，右手热情相握。若拒绝或者忽视主考官伸过来的手，则是失礼之举。若非主考官主动先伸手，切勿贸然伸手与对方握手，这是基本的礼仪。

10. 递物大方得体

带上的个人简历、证件、介绍信或者推荐信等必要的求职材料，见面时，一定要保证不用翻找便能迅速取出所需资料。如果要送上这些材料，应双手奉上，表现得大方和谦逊。

11. 保持正确的站姿、坐姿、走姿

（四）交谈礼仪

在面试之际，求职者务必文明礼貌、言辞标准、语言连贯、内容简洁。

1. 谈话内容方面应注意的问题

注意礼貌用语，切记出现不礼貌用语；回答问题时有的放矢，切记答非所问；注意把握谈话的重点，思路清晰；谈吐优雅、表达清晰、逻辑性强，切忌使用无关紧要的习惯语。

2. 谈话形式方面应注意的问题

应聘时应该用普通话作答；说话时态度诚恳温和、谦逊；少说多听，切忌随意打断主考官的谈话；说话时切忌滔滔不绝，狂妄自大；注意聆听别人的谈话。

3. 言谈举止方面应注意的问题

肢体语言、手势语要适中；正视主考官两眼之间的鼻梁处 15s，再转向其他地方，每隔 30s 再转回；做积极的聆听者，对于对方的发言，要适时地以点头和微笑以示自己在认真地听；回答问题时身体微微倾向说话者，表示对说话者的尊重。不要重心靠后。下面是自我介绍时的礼仪规范。

（1）自信大方。自我介绍要充满自信，落落大方，态度诚恳。只有自信的人才能让人另眼相看，才能有魅力并使人产生信赖的好感。

（2）表达要富有幽默感。自我介绍中，适时融入幽默的语句，易于赢得欢笑与好感，诙谐的真话笑话，比庄重严肃的表白更深入人心。

（3）注意自谦。说“我”时语气平和，目光亲切，神态自然，才能从“我”字中让人感受到你的自信、自立、自尊和自谦。

（4）内容要有针对性。求职者必须针对应聘岗位有针对性地重点介绍自己的相关学历、经历、能力及个性特征，而且要言之有物，切忌用鉴定式的语言或大而空的套话来描述自己，切忌有自我炫耀之嫌。

（5）缺点要点到为止。求职者自我介绍主要是展示自身优势，从而赢得主考官的好感、信任与支持。如果自身缺点介绍太多、过细，则容易导致求职失败。

（6）举止庄重。举止要庄重，姿势要端正、大方。自我介绍时可以将右手放在自己的左胸上，不要用手指指着自己。表情应亲切、自然，眼睛应看着对方，不要显得不知所措，慌慌张张，面红耳赤，更不能表现出一副随便、毫不在乎的样子。

（7）准备充分。

（8）把自我介绍写好，背得滚瓜烂熟，并转化为口语化状态。

（五）告辞礼仪

求职面试交谈中，当主考官说到“咱们今天就谈到这里”“我很感谢你对我

们这项工作的关注”等话语，这就意味着你可以主动告辞了。

告辞礼仪上要注意以下几个问题：

（1）主动道别。巧妙地用语言结束谈话，并为今后的联系埋下伏笔。

（2）戒忘形和失态。不管是否录取，要保持应有的风度。如果当场被录用也不用过分惊喜，应向主考官表示感谢，希望今后合作愉快；若结果未知，则应再次强调你对应聘工作的热情，并感谢对方抽时间与你交谈；即使在求职无望的情况下，也应及时结束谈话，而不应申辩理由，强行“推销”自己。最后，不管结果怎样，都应面带微笑地离开，这样才不失体面。

（3）不忘感谢。表示与主考官的交谈获益匪浅，并希望今后能有机会，再次得到对方进一步的指导，有可能的话，可约定下次见面的时间。此举一方面是出于礼貌，另一方面是增加对方对自己的印象，觉得你有很好的人际关系技巧，纠正面试中的错误印象，提高录取率。也可以交个朋友，拓展人脉。

（4）出门。不要主动与考官握手道别。此种道别方式应是主考官先伸出手来才可使用，如果主考官没有伸出手来，求职者则不能先伸手道别。话语道别结束，应随手把凳子移正，摆回原处并带走垃圾，轻轻地带上门。与接待人员道别。

既然是求职，必然会有成功、有失败。任何一个求职者，在整个过程中，都会忐忑不安地期待着这份工作属于自己。在整个求职面试中一定要牢牢把握求职礼仪中的方方面面，尽量做到知礼、达礼。让良好的言行举止、行为姿态为你在求职中锦上添花，帮助你取得成功。

【课后阅读】

求职时最容易被“枪毙”的三种人

HR 作为企业人才选拔环节中的重要人员，每天浏览简历无数，面试过形形色色的人，哪些人才最符合公司的需求，哪些人被列为“淘汰”人选，当过第一关面试时，答案已藏在 HR 心中。许多求职者广撒简历找工作，马不停蹄地赶场面试，但迟迟没能收到 Offer。到底是自己技不如人还是因为学历、经历比不上别人呢？相信在漫漫求职路上的求职者，都十分想知道到底是哪个环节出了问题。现总结出 HR 们最喜欢“枪毙”的三种人。

第一种：隐瞒真实情况的求职者

“诚信第一”是很多 HR 最先考虑的要素。然而，很多求职者为了顺利进入自己梦寐以求的单位，不惜杜撰个人情况和相匹配的工作经历，以博取 HR 的眼球。殊不知，看清楚这些表面上的注水，对于在职场上练就了“火眼真金”的 HR 而言，简直是轻而易举。结果，适得其反，反而给 HR 留下了不诚实的印象，即便工作能力再强、岗位再适合，也不会被公司所用。因此，对于公司来

说，人品尤为重要。

第二种：不注重个人形象的求职者

职场中流行这么一句话，第一眼投不投机决定今后发展的路线。好不容易在网上投递简历等来面试的消息，对于求职者来说，成功已经跨出了一半。选择一套最合体的衣服和妆容，在规定的时间内到达面试公司，是基本的礼貌。然而，总有一些马虎者，不仅迟到，穿着也极为随意，导致给 HR 的第一印象比较糟糕。HR 们表示：不注重个人形象者，通常是态度不够端正，对其岗位不够在乎，一般不会进一步考虑。因此，适当地包装自己，不仅是个人素质的体现，还是对他人的一种尊重。

第三种：薪水漫天要价的求职者

如今，刚毕业的求职者居多，受到北京、深圳、上海等大城市的影响，固执地认为自己所在的小城市薪酬可以与其相匹配。以至于在面试过程中，很多求职者不切实际，漫天要价，往往开出的薪水比公司该职位部门的主管还高。面对这种情况，HR 们表示爱莫能助，即使能力再强，也不会给予考虑。因此，提醒求职者们：无论是刚毕业的大学生，还是工作经验丰富的职场老手，在谈薪水时，一定要打听市场行情，以免适得其反。

【课后阅读】

这样的电话必须亲自打

美国顶尖猎头、新书《无与伦比的简历》的作者——托尼·贝什拉，谈人们在找工作时所犯的最大的错误是什么。

托尼·贝什拉说：人们所犯的最大错误就是，他们不断地通过网络点击着发送键，而这与自发的行动是不同的。每个招聘的工作岗位，雇主们都能收到 120 份简历。而有整整 60% 的简历，雇主甚至没有亲自看过。简历会被人力资源部的某人，或者是被聘用来翻阅简历找出专业术语、发现特殊品质和特点的第三方人员审阅后丢掉。你一定要知道，发送一份简历并不能得到一份工作。方法就是你一定要找到打算雇用人员的工作负责人。你要给他打电话，说明你是谁，解释你为什么会是一个好员工，并试着与他们进行一次面谈。这时如需要你发送一份简历，那么你再发送，但是，还要切记在你发送简历前给他们打电话。你发送后要再给他们打电话确认一下。

实训十三　求职礼仪综合训练

将综合见面、称谓、握手、介绍、说话等学过的知识综合起来应用，把自己选择的案例讲给老师和同学们听。

（一）实训任务

（1）通过搜集一两个日常交往的典型的失败案例，与同学一起进行分析。

（2）想一件自己在日常交往中由于某些方面的失礼行为而造成的不良后果，讲给同学们听，从自身的经历谈谈礼仪的重要性，从而认识到学习日常交往礼仪的重要性。

（3）同学之间加强打电话的礼仪训练，养成良好的接打电话习惯。

（二）实训步骤

（1）请同学们观察自己身边的小故事，在小组内部讨论，谈谈日常交往礼仪的重要性。

（2）利用在校时间，要求每个人互相监督，养成良好的行为习惯。

（3）组与组之间互相评价和监督，指导教师对各小组的具体表现给予客观的评价。

（三）实训要求

（1）收集的内容要恰当、活泼、形式多样。

（2）各小组内讨论要留有发言记录。

（3）要求发言人声音洪亮、讲述内容详细、完整、生动、符合要求。

（4）仪态仪表要大方，观点要明确，做到解答提问清楚、有问必答且明确。

（5）各小组之间互评要客观、公正。

模块四 酒店服务礼仪

【模块概述】

在人类社会发展进程中，酒店业是随着旅游业的发展而兴起的。本模块对世界酒店发展史之后，我国酒店业的兴起、酒店业的分类与等级、酒店的前厅管理、餐厅服务和客户服务等做了重点讲解，使学生掌握酒店在旅游行业中的地位与服务礼仪特点。

【知识目标】

1. 了解世界酒店及我国酒店的发展简史。
2. 掌握酒店前厅管理的各层次的职责范围。
3. 掌握酒店客房服务及送行客人的礼仪要求。

【能力目标】

1. 学生要了解世界酒店及我国酒店的发展简史。
2. 掌握酒店前厅管理各层次工作的具体步骤与要求。
3. 掌握酒店客房服务及送行客人的具体操作过程。

【章首案例】

前台“拒收”的留言

某天中午12点，前台服务员小张来接班，马上要下班的小谷与其客套几句便急匆匆地走了。过了会儿，一位李先生来到前台说要给住在1202房的人送东西，并说客人有事外出，电话已告知他把东西放到总台。小张请他稍等，便打开留言簿查找一下留言登记单，没有找到1202房的留言。李先生非常疑惑，回

答说："不可能的，都已经说好啦。"小张把留言记录给他看，确实没有登记。李先生因为还有其他的事情要办，便与小张商量可否先把东西放到总台，等1202房的客人回来给他就行了。小张说："实在对不起，我们这里有规定，没有登记的我们不能接收寄存，请您理解。"无奈之下，李先生生气地说了一句："你真够坚持原则的。"说完转身在大厅里等候客人。他在大堂里走来走去，站也不是，坐也不是，一副既着急又无可奈何的样子。好一段时间后，1202房的客人回来了，直接来前台问有没有人给他留下东西。小张回复说没有人寄存东西。这时，李先生发现他要找的客人回来了，急忙过来，连声抱怨："你可回来了，你不是说跟前台讲好了吗，怎么人家说没有留言，害我等了2个多小时。"

原来，早上1202房的客人外出时来到前台，告诉接待员，他要外出办事，上午会有人送东西来，请先放到服务台，他晚上回来取。当班的接待员小谷满口答应下来，却没有做登记，下班时又忘了向小张交代，造成了这起劣质服务事件的发生。

【案例解析】

上述事例暴露了酒店前台工作的脱节，造成了不良的后果，教训值得吸取。酒店前台工作看似只是接待，没什么大事，可服务不好会给顾客带来不便，而且会给酒店造成不好的影响。要避免此类事件的发生，员工应树立整体意识，各个岗位之间要做好协调工作，包括认真做好交接班的记录，相互衔接，环环相扣，从而保证整个酒店工作正常运转。

另外，接待员在处理事情的过程中也要灵活机动，在发生上述事件时，应主动与上班次员工联系，确认此事，或同管理人员联系。在确认物品的安全性符合规定的情况下，为客人办理物品转交手续，以便最大程度地弥补因过错而造成的损失。

近年来，随着世界各国旅游业的发展，酒店管理也已成为热门行业之一。而且，高级酒店管理人才在全球一直是很紧缺的，出现了供不应求的局面。随着2008北京奥运会以及2010上海世博会的成功举办，越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。

目前，仅上海而言，全世界已有17个大型国际酒店管理集团在上海投资或管理高星级酒店，酒店行业不断地急剧扩充，对人才的需求也不断增大。旅游业酒店将日益成为某些旅游大中城市的新兴支柱产业。

项目一　了解酒店发展史

酒店（Hotel）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，

在港澳地区及东南亚地区被称为“酒店”。酒店是以大厦或指定的建筑物为依据，通过经营客房、餐饮、娱乐等设施及有关的多种服务项目，向客人提供服务的一种专门场所。确切地说，酒店主要就是利用空间设施、设备、场所和具有一定消费性的物资，通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需求而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。

对酒店或饭店一词的解释可追溯到 200 多年以前，早在 1800 年《国际词典》中写道：“饭店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。”一般来说，饭店就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。具体地说，饭店是以它的建筑物为凭证，通过出售客房、餐饮及综合服务设施，向客人提供服务，从而获得经济收益的组织。

任务一　了解世界酒店发展史

旅游和商务活动自古就有，与之相匹配的酒店、餐馆是应运而生的。相传欧洲最原始的食宿设施创建于古罗马时期，其发展进程经历了所谓古代客栈诞生时期、大酒店兴起时期、商业酒店发展时期等阶段。其间虽几经波折，但第二次世界大战以后，随着欧美各地区经济形势的发展和旅游业的不断推进，便进入了新型酒店发展时期，并逐步形成了庞大、独立的酒店行业。

（一）古代客栈（见图 4-1）

图 4-1　古代客栈

出于物质文化交流的需要，人们外出的活动越来越多。为了满足外出人们的吃、喝、睡等赖以生存的基本需要，千百年以前就出现了最初形式的客栈和酒店。至中世纪后期，随着商业的发展，旅行和贸易兴起，外出的传教士、信徒、外交官史、信使、商人等增多，对客栈的需求量大增。由于当时的交通方式主要是步行、骑马或乘坐驿车，因此，客栈大多设在古道边、车马道路边或是驿站附近。

最早的客栈设施极其简陋，仅提供基本的食宿，无非就是一幢大房子，前

后院，内有几个房间，每个房间里摆了床和桌椅，而且，有的地区床还不是单人的，旅客们是挤在一张大木板床上睡，设有饭厅，配有茶水和酒，并没有什么更多的服务。当然，由于服务项目少，服务质量差，也确实没有什么可供消遣的活动。到了15世纪，有些客栈已拥有10～20间客房，有些比较好的客栈已开始注意周围环境状况，房屋前后开辟土地，有花园和草坪。总的来看，当时的客栈声誉差，被众人认为是赖以谋生的低级行业。客人在客栈内缺乏安全感，抢劫之类的不法事情也时有发生。

（二）酒店新兴时期

18世纪后期，随着工业化的进程加快，人们的消费水平提高，为满足上层人士和贵族度假者及公务旅行者的出行需求，酒店业有了较大的发展。由于火车、轮船等交通业的兴起，许多酒店设在铁路沿线和海港附近。

纽约1794年建成的首都酒店内有73套客房，这在当时无疑是颇具规模的。于1829年在波士顿落成的第一座现代化的特里蒙特酒店，为整个新兴的酒店行业确立了标杆。该酒店从方便客人生活的需要出发，不仅客房多，而且设施设备较为齐全，更突出的一个特点就是服务人员均经过系统培训，客人入住后会有一种家的感觉。19世纪末20世纪初，美国相继出现了一些豪华酒店。这些酒店崇尚豪华和气派，布置高档的家具摆设，供应精美的食物。

大酒店时期的酒店，具有规模大，设施豪华，服务正规，具有一定的接待仪式，讲究一定规格的礼貌礼仪等特点。

【穿越时空】

酒店业发展中的传奇人物——塞萨尔·里兹

塞萨尔·里兹1850年出生于瑞士的一个小山村，16岁时到附近一家饭店打工，几个月后，他被老板解雇了。老板对他说："干饭店这一行，得有天赋，一种与生俱来的能耐，在你身上，我却一点也找不到。"倔强的里兹先后在巴黎两家旅馆打工都被辞退。无奈他到附近的一家小酒店打工，决定挣够旅费就回家了。在这里，他的命运发生了转机，他的事业从一个勤杂工逐步被提升为服务员，经过他自己的艰辛努力最后升为经理。因为他工作热情主动，总是提出很多有创意的点子。1874年，里兹来到阿尔卑斯山下的里奇库伦大酒店做经理，用自己的智慧克服了当时酒店的危机，改善了这里的经营状况，并显示了他出众的管理才能。

1898年，里兹回到巴黎，他在旺多姆广场上开设了一家大酒店。他想象在这里就餐的客人，能在酒店一边聊天，一边喝着茶或咖啡。所以，在附近的花园中设置了合适的桌椅。他摒弃了在墙上装裱墙纸的老式做法，用油漆涂墙。里兹还规定了服务员的服饰：男服务员佩戴白色领带；服务部领班佩戴黑色领

带；侍者佩戴铜纽扣。此后，这也成为一些酒店行业的传统服饰。

在那个时代，欧洲一些贵族妇女开始从家庭走向社会。里兹初到伦敦时，还没有一个大家闺秀敢于公开出入餐厅。里兹亲自登门拜访一些贵夫人，说服她们走出家门，到高档的酒店用餐，去体会那种被社会上其他男人欣赏和羡慕的感觉。慢慢地，妇女上高档酒店就餐逐渐成为一种时尚。为此，在经营上，里兹尽力为用餐的女嘉宾提供最好的条件，采用柔和的灯光，使她们看上去容光焕发，使她们的服饰显得光彩夺目。他为宴会安排了席间音乐，这是他在酒店业中的首创。

在经营实践中，里兹逐渐总结经验，慢慢摸索，他把目光对准了客人。对于酒店常客的个人资料，包括爱好、生活习惯，里兹都记在心里，而且，他还要求服务员也做到这一点。当服务员没能向宾客提供准确、到位的服务时，他认为这不是客人的苛求，而是服务员的综合素质不高。他最早提出“宾客永远是对的”，这句话一直延续至今，并成为服务业及整个商业领域的普遍准则。里兹经常这样说：“人的本性喜欢有人服侍，但是要不露痕迹。”里兹把他的服务方法归纳为四点：“看在眼里而不形于色，听在心中而不流于言表，服务周到而不卑躬屈膝，先意承志而不妄作主张。”里兹从一个普通的农村孩子，经过自己的拼搏，改变了世界酒店业发展的历史，他使酒店经营成为一门艺术。

（三）商业酒店发展时期

20 世纪二三十年代，酒店业得到了迅速发展，美国的大中小城市纷纷通过各种途径集资兴建现代酒店，而且，汽车酒店也在美国各地涌现出来。后来由于美国经济滑坡，旅游业面临危机，酒店业也不可避免地陷入困境。在兴旺时期开业的酒店纷纷倒闭，酒店业受到极大挫折。商业酒店时期，汽车、火车、飞机的快速发展，给交通带来了很大便利，也使酒店业快速发展起来，有的酒店设在城市中心，汽车酒店就设在公路边。这一时期的酒店已经向方便、舒适、清洁、安全的标准发展。服务虽然较为简单，但已日趋健全，经营方向开始以客人为中心，酒店的价格也趋向合理。

【穿越时空】

世界酒店发展之父——斯塔特勒

美国旅馆家埃尔斯沃思·密尔顿·斯塔特勒，1863 年出生于美国的宾西法尼亚州。斯塔特勒先生是把豪华贵族型饭店时代真正推进到现代产业阶段的商业型饭店时代的鼻祖。他的经营方法与里兹先生迥然不同，他的成功经验之一是：在一般人能够负担得起的价格内，提供必要的舒适、服务与清洁的新型商业饭店；或者说，在合理成本价格限制下，尽可能地为顾客提供更多的满足。

斯塔特勒先生建造并经营的第一家正规饭店是举世闻名的布法罗斯塔特勒

饭店。该饭店于1908年开业，拥有300间客房，它在美国首次推出了每间客房配备浴室的新方式。斯塔特勒先生的推销口号是“带浴室的房间每夜只要1.5美元”。这家饭店在开业第一年就赢利3万美元。而且，斯塔勒先生也迫使他的竞争对手不得不仿效他的方式来改革自己的饭店，以保住自己已有的市场占有率。尽管饭店价格低廉，却能获利，当时他的经营方法从许多意义上来说都是创新的。现在世界上的饭店之所以能如此合理、简洁，许多地方应归功于斯塔特勒先生的贡献。他想到的“最好服务”是“方便的、舒适的、价格合理的服务”，并且以一般人力所能及的价格提供这一切。为了实现低价格，他在建筑结构、客房与厨房设计、使用的器具设备、工作人员的组织结构和工作内容、成本管理以及其他经营管理体制方面，在提倡效率的前提下，都推行彻底的简单化（单纯化）、标准化（规格化）和科学性的计数管理。但是，这并不意味着他想放弃服务，事实上，他在想方设法提高服务水平的同时，实现各方面的合理化。

事实上，直至现代，斯塔特勒先生的饭店在美国饭店业中仍是设施、设备和服务方面的典范。例如，他首创了门锁与门把手合成一体，钥匙就设在门把手中间，使客人在暗处也容易打开门锁。还有客房电话、开门同时能自动照明的大型壁橱、每间房配备浴室、浴室内装大镜子、冰水专用龙头、免费给各房间送报纸等。诸如此类的现代饭店所必备的设施设备都是由斯塔特勒先生一手创立的。

为实现在客房内安装浴室的计划，斯塔特勒先生首创了用一组给排水管同时供给相邻的两间客房的用水形式，这在后来被称为斯塔特勒式配管，得到了普遍的运用。另外，斯塔特勒先生大批订购标准化的器具，利用大规模订货的优势，削减费用。为了进一步做好成本控制，他破例聘用大学的经营学教授。

斯塔特勒先生成功的经验之二是强调饭店位置。他说对任何饭店来说，取得成功的三个最重要的因素是“地点、地点、地点”。寻找适宜的地点来建造饭店是他一生的信条。但是，他说的地点选择，不仅要看当时的情况，而且要看到未来的发展，要把饭店设计在未来繁华的街道上。如1916年，他看准了宾夕法尼亚铁路公司在纽约建造新客运车站的机会，决心在那里建起一栋大饭店。该饭店地上有16层，地下有3层，拥有2200间全部带浴室的客房，总造价为1200万美元。这就是当时世界上最大的饭店——宾夕法尼亚饭店，人们称为纽约斯塔特勒饭店。这家饭店是由宾夕法尼亚铁路公司出资建造，斯塔特勒租赁经营的。宾夕法尼亚饭店于1919年1月25日正式开业。不久，经济危机席卷美国，饭店业最先受到打击，不少饭店宣布破产。可是纽约斯塔特勒饭店由于位置好，从它开业那天起到10年后经济危机最严重的时期，其客房出租率一直维持在90%以上。除交付铁路公司100万美元的租金外，每年还有纯利润200万~300万

美元。

斯塔特勒先生信奉的格言是：客人永远是对的。在斯塔特勒饭店员工人手一册的《斯塔特勒服务守则》上，他写道："一个好的饭店，它的职责就是要比世界上任何其他饭店更能使顾客满意。饭店服务指的是一位员工对客人所表示谦恭的、有效的开心程度。任何员工不得在任何问题上与客人争执，他必须想办法立即使客人满意，或者请他的上司来做到这一点。"

斯塔特勒先生于1928年他65岁时去世。当时他已建成了拥有7250间客房的斯塔特勒饭店集团。在1929年经济大萧条时，美国85%的饭店面临倒闭的困境，以斯塔特勒先生的遗孀为总裁的斯塔特勒饭店集团却极其兴隆。在以后的26年间，斯塔特勒先生的遗孀稳坐总裁宝座，并使斯塔特勒饭店集团的规模有所扩展，发展到拥有客房10400间。1954年，斯塔特勒饭店集团的所有饭店以1.11亿美元出售给了希尔顿集团，拥有光荣历史的斯塔特勒饭店打上了休止符号。

（四）现代新型酒店业发展时期

第二次世界大战结束后，由于经济开始复苏并逐渐走向繁荣，社会环境相对安宁，人们收入有所提高，交通工具又十分便利，从而引起了对酒店业需求量的剧增，一度处于困境的酒店业又开始复苏起来。

1950年后，开始出现世界范围的经济发展和人口增长，而工业化的进一步发展增加了人们的可支配收入，这就为外出旅游和享受酒店、餐馆服务创造了条件。至20世纪50年代末60年代初，为适应社会的发展，许多新型五星级豪华酒店（见图4-2）大批出现。酒店面向大众旅游市场，许多酒店设在城市中心和旅游胜地，这个时期，酒店的规模不断扩大，类型呈现多样化，开发了各种类型的住宿设施，酒店服务向综合性发展，不但提供食宿，而且提供旅游、康乐、通信、商务、购物等多种服务，使酒店行业越来越人性化。

图4-2　现代新型五星级豪华酒店

任务二　了解中国古代酒店业的形成与发展

在我国，酒店、旅行社和航空公司是旅游业的三大支柱，酒店业是第三产业中的一个重要行业，伴随着人类社会的发展，它也有着悠久的历史和辉煌的昨天。改革开放以来，我国的酒店业随着旅游业的发展而迅速发展起来，并在学习、借鉴和吸收国际酒店业先进经营管理经验和服务经验的同时，继承和发扬中国古代酒店业传统中的精华部分，以其独特的民族风貌，在国际酒店业中赢得了信誉。

2012 年，中央电视台推出“舌尖上的中国”节目，无疑把中国的餐饮文化推向了世界。同时，让世界各国人民了解到中国饮食文化和与之相伴的酒店业发展的历史，真可谓源远流长。

（一）中国古老驿站

驿站的起源有着丰富的发展史。据相关历史记载，中国最古老的一种官方住宿设施是驿站。在古代，政令的传达只有极其简陋的通信工具，即一匹马和一个人。历代统治者为了有效地实施统治，必须保持信息畅通，政令下行、各级政府间公文的传递以及各地区之间的书信往来等，都要靠专人递送，因此，一直沿袭了这种驿传制度。现代人只是在影视中见到过此景。与当时统治制度相适应的为信使提供住宿设施的驿站便应运而生，这就是闻名于世的中国古代驿站。据查，从商代中期到清光绪二十二年，驿站竟长存三千余年。图 4-3 为我国目前保存得比较好的鸡鸣古驿。

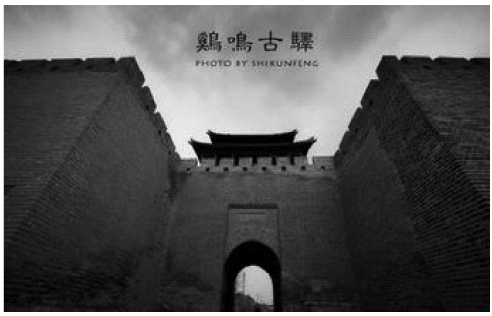


图 4-3　鸡鸣古驿

根据记载，远在殷代我国已有了驿传，周代已有平整的驿道。当时，在国郊及田间的道路两旁，通常栽种树木以指示道路的所在，每二十里设“路室”，五十里设“侯馆”，都是为了供给信使享用的。可见，中国古代驿站的设置与使用，完全处于政府直接管理之下。

为加强驿站管理，防止发外意外事件，历代政府均明文规定：过往人员到驿站投宿，必须持有官方旅行凭证，古时称“节”“木陵”“符券”和“驿券”

等，都是旅行往来的信物，大概相当于后来的介绍信。在出示凭证的同时，驿站管理人员还要执行簿记制度，相当于后来的“宾客登记”制度。

中国古代社会历来是实行严格等级制度的社会，信使人员来到驿站，管理人员便根据来者的身份，按照朝廷的有关规定供给饮食。所以各驿站除了配备相当数量的厨师及服务人员外，还备有炊具、餐具和酒器。驿站的这种供应制度，被历代统治者袭用下来。

后来，由于朝代更迭、政令变化，加之疆域的缩展，中国古代驿站在漫长的岁月里，其存在形式和名称都出现了复杂变化。本意是专门接待信使的住宿设施，后来却与民间的旅行者发生了千丝万缕的联系，后来被称为“客栈”。

（二）中国早期迎宾馆

自古以来，中国就以“礼仪之邦”闻名于世，因此，古时就有了设在都城中用于招待宾客的“迎宾馆”。春秋时期的“诸侯馆”和战国时期的“传舍”就是“迎宾馆”在先秦时期的表现形式。以后，历代统治者都分别建有不同规格的“迎宾馆”，并冠以不同的名称。清末时，此类馆统一命名为“迎宾馆”，后来简称为宾馆。可以说，古代的“迎宾馆”承担了我国古代民族间交往和中外往来的窗口作用，并沿用至今。从“迎宾馆”这个小小的窗口，可以看到我国民族间的友谊发展和对外政治、经济、文化交流的盛况。图 4-4 为海南海航迎宾馆和南山迎宾馆。

a）海南海航迎宾馆

b）南山迎宾馆

图 4-4　海南海航迎宾馆和南山迎宾馆

当时“迎宾馆”在宾客接待的规格上，要从几个方面来考虑，一是宾客地位和官阶高低，二是贡品数量的多少。为了便于主宾对话，宾馆里设有“道事”，也就是现在的翻译。为了料理好宾客的食宿生活，宾馆里有厨师和服务人员。此外，宾馆里还按等级，设有华丽的卧榻及不同规格的卧室以及其他用具和设备。宾客到达“迎宾馆”后，要举行隆重的接待。如使团抵达，还要安排有关官员和士兵列队欢迎。这也就是延续到现代的“欢迎仪式”。

随着农业和商业的兴起，出现了一些国界间物质交流或远道而来的商客，

他们从遥远的地区带来各种各样的货物，到繁华的都城做交易，然后将该地区的土特产运回出售，方便了民众生活，又繁荣了经济。我国早期的“迎宾馆”虽原为政府招待使者的馆舍，后来也为早期的商人提供了相关的饮食和良好的住宿设备。

（三）早期的民间旅店

古人将旅途中休憩食宿之所泛称为“逆旅”（见图4-5）。后来“逆旅”成为古人对旅馆的书面称谓。“逆旅”远在中国原始社会末期就已经出现了。西周时期，投宿“逆旅”的人皆是当时的政界要人，补充了官办“馆舍”的不足。它的出现为后来民间的旅店奠定了基础。到了战国时期，商品经济飞速发展，工商业者越来越多，参与远程贸易的商人已经多有所见。随着商业交换活动的活跃和扩大，城市功能不断演变。一些位于交通运输要道和商贸集散的枢纽地点的城邑，逐渐发展为繁盛的商业中心。于是，民间旅店在发达的商业和交通业的推动下，进一步发展为遍布全国的大规模的旅店了。

图4-5　供旅途中休憩食宿的“逆旅”

到了北宋时期，随着商品经济的高速发展，自古相沿的坊市制度终于被取消了。于是，包括客店在内的各种店铺，争先朝着街面开放，并散布于城市各繁华地区。在城市人口中，流动人口也多了起来，主要是往来于各地的商人以及游历天下的文人、官吏等。他们大都住在刚刚兴起的旅馆。我国早期的民间旅店就是在这个时期发展起来的。

（四）早期旅店管理

进入封建社会以后，旅店作为流动人口的一个居停处所，实是“五方杂处”。同时，旅店的税收在历代政府的财政收入中是必不可少的一笔款项，因此，中国历代政府都很重视对旅店的管理。远在战国时期，旅客住店要按照政府颁布的住宿制度办理住宿手续。商鞅变法中旅店接待客人要查验旅行凭证，是我国最早的旅店住宿制度。元代时，客来登记住宿制度已在全国各地普遍实施。南北朝时，向旅店征税已是政府财政收入的一个来源，并且是以商业税的形式向旅店征收的。

【穿越时空】

五方杂处

五方指东南西北中，泛指各方；处指住。形容大城市的居民，从什么地方来的人都有。指各地方的人杂居一处，形容此地所住居民复杂。近义词有五方杂厝、龙蛇混杂。出自《汉书·地理志下》："是故五方杂厝，风俗不纯。"如"此国人为何生一张猪嘴？而且语音不同，倒像五方杂处一般，是何缘故？"（清·李汝珍《镜花缘》第二十七回）

（五）早期旅店特点

"便于旅客投宿"是我国早期旅店设置的重要建店思想，所以那时人们就已经开始讲究美化旅店的周围环境了，除分等级修建不同风格的旅店外，在旅店的房前屋后，多栽绿柳花草以为美化。建筑样式和布局还因地而异，有的具有浓厚的地方色彩和民族特色。有的旅店门前多挂有灯笼幌子以为商招，使路人从很远的地方便可知道前面有下榻的旅店。在经营范围上食宿合一是中国古代旅店的一个经营传统。旅店除了向客人提供住宿设施外，还向旅客出售饮食。在经营作风上，以貌取人、唯利是图是封建时代旅店经营的明显特点。

在中国，"宾至如归"则是旅店传统的服务宗旨，也是客人衡量旅店接待服务水平的准绳。在接待服务上往往是以"家"的概念来对比衡量的，不求多么豪华舒适，但愿干净整洁，方便自然。由此，也派生出了中国古代旅店在接待服务上的传统。当客人前来投宿时，店小二（也就是现代服务员的代表）遵循"来的都是客，全凭嘴一张"服务原则，当时对店小二的要求是"一个毛巾一张嘴，眼快手勤飞毛腿"。即要主动热情地向客人打招呼。不但要眼勤、手勤、嘴勤、腿勤、头脑灵活、动作麻利，还要眼观六路、耳听八方、热情心细、遇事不慌。并能按照当时的社会风俗，分别对不同地位和身份的人给予礼貌的称谓。如对年长者称"公公"，对富家子弟称"相公""客官""官长""老板""大哥"等。在对来店客人身份的观察与判断上，店小二是有独到之处的。店小二既要对客人照顾周到，还要对当地的风土人情和地理知识有所了解，能圆满地回答客人提出的相关问题，不使客人失望。

任务三　了解中国近代酒店业的兴起与发展

（一）西式酒店在中国的兴起

鸦片战争以后，随着《南京条约》《望厦条约》等一系列不平等条约的签订，西方列强纷纷侵入中国，设立租界地、划分势力范围，并在租界地和势力范围内兴办了银行、邮政、铁路和各种工矿企业，从而引领了西式酒店的出现。

这类酒店在建筑式样和风格、设备设施、酒店内部装修、经营方式、服务对象等方面，都与中国的传统客店有所不同，是中国近代酒店业中的外来成分，统称为西式酒店。

这些酒店的发展来势迅猛，规模宏大。设备趋向豪华和舒适，配备整齐，装饰华丽。内设有客房、餐厅、酒吧、舞厅、球房、理发室、会客室、小卖部、电梯等设施。客房内有电灯、电话、暖气，卫生间有冷热水等。西式酒店的高级管理人员皆来自英国、美国、法国、德国等国，有不少在本国受过旅馆专业的高等教育。客房分等经营，按质论价，是这些西式酒店客房的一大特色。其中，又有美国式和欧洲式之别。并出现了外国旅行社，主要负责介绍客人入店和办理其他事项。西式酒店向客人提供的饮食均是西餐，大致有法国菜、英美菜、俄国菜等。酒店的餐厅除了向本店宾客供应饮食外，还对外供应各式西餐、承办西式筵席。

西式酒店是西方列强侵入中国的产物，为其政治、经济、文化侵略服务。但它的出现对于中国近代酒店业的发展起了一定的作用，客观上对中国近代酒店业起到了首开风气的效应。

西式酒店的大量出现，刺激了中国民族资本向酒店业投资。从民国时期开始，各地相继出现了一大批具有中西风格的新式酒店。这些酒店在建筑式样、设备、服务项目和经营方式上都直接或间接接受了西式酒店的影响，一改传统的中国酒店庭院式平房建筑而多为楼房建筑。在经营体制和经营方式上也受到西式酒店的影响，内部设有高级套间、卫生间、电灯、电话等现代设备，还单独设有餐厅、舞厅，为方便客人，酒店餐厅 24 小时供应中、西餐。有一点要说明的是，这类酒店的经营者和股东，大多是银行、铁路、旅馆等企业的联营者，这样酒店的收入也成了他们获取利润的一个重要方面。中西式酒店的出现和仿效经营，在近代中国酒店业的发展史上影响很大，并与中国传统的经营方式形成了鲜明的对照。“入乡随俗”，输入近代中国的欧美式酒店业的经营观念和方法逐渐趋于中国化，成为中国近代酒店业中引人注目的成分之一。

（二）现代中国酒店业

1. 酒店建设投资多样化

我国现代酒店业的发展历史不长，酒店业的大发展是近 20 年的事情。新中国成立初期，国家像样的饭店没几家，从 1952 年到 1956 年，国家陆续投资新建了一批中型旅馆和饭店，到 1957 年，北京全市旅店不过 500 多家。以后经过调整合并，旅店业基本上没有什么发展，反而有所衰退。到 20 世纪 70 年代初期，北京的旅店只有 200 多家，共有 10000 多张床位。在北京，住店难一时成为社会关注的话题。当时，来京人员必须凭省、市政府出具的介绍信才能找到旅店住，

有的旅店还限住三天，有的旅店不得已在走廊摆上临时床铺，有的将单人床改成双层，甚至连澡堂也住进了人。

1984 年以后，随着改革开放，各单位大办“第三产业”，招待所、旅店作为主要经营性服务项目纷纷上马，到 20 世纪 80 年代末，北京市各类旅店饭店猛增到近 3000 家，床位达到近 18 万张，住店难的问题基本上得以解决。自实行改革开放以来，在发展现代酒店业的过程中，改变了过去全由国家投资的状况。无论是行业规模、设施质量、经营观念还是管理水平，都取得了较快的发展。为满足不断发展的国际旅游业和商务的需要，我国采取多渠道的集资形式，利用国家资金、集体资金和引进外资等，改建、扩建和兴建了大批现代化的、不同档次的酒店。

2. 酒店经营管理日趋先进

我国现代酒店业在发展过程中，吸取了其他行业和国外酒店的先进经验，逐步走向科学管理的道路，使酒店业的经济效益有了很大的改善，形成独特的企业风格。同时，一些引进外资建造或聘请外方管理的涉外酒店相继开张营业。无论是借用外资建造的酒店，还是合作经营的酒店，都在硬件和软件方面对我国酒店业起到了很好的示范作用。现代化的酒店经营管理经验和高标准的酒店服务，为我国酒店业的发展起到了一定的推动作用，带动了我国酒店业向新的台阶迈进。

3. 酒店业的转型期

20 世纪 80 年代初，北京一些较大的酒店并不向市民开放，那时酒店门口都有警卫，人员出入佩有证件，只有工作人员和酒店的客人才能进入酒店，普通老百姓走过酒店门口，只能远远地想象一下玻璃转门后面的情景。直到 1987 年，国家颁布新的规定，酒店的大门才开始向普通百姓敞开。改革开放以来，我国部分酒店为适应经济领域的深刻变革和市场经济的需要，由原来政府管理的具有以政治接待为主、不搞经济核算、不讲经济效益、传统经验管理的高级招待所，逐步开始转变，实行了由事业单位管理向企业管理、从经验管理向科学管理的大转变，以新的姿态和面貌融入国际市场。

为适应现代化旅游和商务多元化的发展，满足多类别海内外游客的需求，我国酒店从建筑设施到硬件标准、服务质量，均向着多功能方向发展。例如，设置了先进的信息传递设备，如国际直拨电话、传真、闭路电视、文字处理机、卫星转播设备、计算机等；康乐设施方面有桑拿浴、保龄球、健身房、按摩、舞厅等；旅游服务设施有航空公司代理处、旅行服务处、外汇兑换处等；购物设施有如经营旅游纪念品、珠宝等诸多用品的商场。服务规范逐渐完善，服务质量也不断提高，酒店的管理和服务日趋现代化。

图 4-6 为中国排名前十的最佳酒店之一——金茂三亚丽思卡尔顿酒店。

图 4-6　金茂三亚丽思卡尔顿酒店

【经典案例】

中国加入世界贸易组织（WTO）对酒店业的影响

北京旅游局研究室主任在谈中国加入 WTO 绝对利大于弊时讲到，“从长远看有明显好处，它将促进中国的改革开放的程度。酒店、旅行社和航空公司是旅游业的三大支柱，开放国内旅游市场，允许创建独资旅行社、独资旅游饭店，是西方各国的基本要求，一旦旅游大市场全面开放，独资旅行社、独资饭店加上外国航空公司先进的管理理念、科学的管理方法等联手冲击中国旅游市场。要采取正确的应战策略，冲击可以变为机遇。从理论上讲，加入 WTO 为我们酒店业走出国门创造了条件，但由于长期闭关自守，我们对走出国门，实行跨国经营还显得无所适从。首先固守国内阵地，经过一段艰苦甚至是痛苦的努力之后，再跨出国门，争取更大发展，将是我国某些有力的酒店集团的发展之路。

要充分认识加入 WTO 后，国内外综合形势的变化，对酒店业可能产生的影响，提前有针对性地做好备战、应战准备。要打破地域业、所有制界限，按照现代企业制度的基本要求，采用现代化管理手段，实行强强联合，在外资大规模到来之前形成自己的‘航空母舰’，是我们赢得挑战的有效方法。”

【经典回放】

我国加入世界贸易组织历程

2001 年 11 月 10 日，在卡塔尔首都多哈举行的世界贸易组织（WTO）第四届部长级会议，审议并通过了中国加入世界贸易组织的决定。同年 12 月 11 日，中国正式加入 WTO，成为其第 143 个成员方（见图 4-7）。

世界贸易组织前身为关税及贸易总协定（GATT）（简称“关贸总协定”）。我国曾为 GATT 的 23 个创始缔约方之一，但由于历史原因，我国在 GATT 的活动中止了 30 多年。

1982 年 11 月，我国首次派团以观察员身份列席了 GATT 第 36 届缔约方大会。1986 年 7 月 10 日，我国正式提出关于恢复在关贸总协定缔约方地位的申请。1987 年 3 月，关贸总协定理事会成立了“关于中国缔约方地位工作组”，开始了我国漫长的“复关”谈判历程。

图 4-7　我国加入世界贸易组织

1994 年 4 月，我国同其他缔约方一道，签署了乌拉圭回合一揽子协议和《建立世界贸易组织协议》。鉴于世界贸易组织即将成立，1994 年下半年，我国代表团与关贸总协定缔约方进行了密集谈判，希望在 WTO 成立之前与主要缔约方达成协议，使我国以关贸总协定缔约方的身份进入世贸组织。

然而，由于谈判立场差距过大，1994 年 12 月 20 日结束的中国工作组第 19 次会议最终搁浅，我国复关谈判的最后冲刺未能取得结果。1995 年 1 月 1 日，世贸组织取代关贸总协定，我国的复关谈判也转为入世谈判。

在入世谈判过程中，我国始终坚持三项基本原则：第一，世贸组织既然是一个国际组织，没有中国这个最大的发展中国家的参加是不完整的。第二，中国只能作为一个发展中国家参加。第三，中国加入世贸组织，其权利和义务一定要平衡。

1997 年 8 月，我国与新西兰就加入世贸组织问题达成双边协议，新西兰成为第一个与我国结束加入世贸谈判的发达国家。1999 年 11 月，中美两国就中国加入世贸组织达成一揽子协议，这是我国加入 WTO 的关键性一步。2000 年 5 月，我国与欧盟就我国加入世贸组织问题达成双边协议。2001 年 9 月，我国与墨西哥结束了关于加入世贸组织的双边谈判。至此，我国完成了与所有世贸组织成员的双边市场准入谈判，入世工作重点从双边谈判转入多边谈判。

2001 年 9 月 17 日，世贸组织中国工作组第 18 次会议，通过了中国入世议定书及附件和中国工作组报告书，标志着我国加入世贸组织的谈判全部结束。2001 年 11 月 11 日，在卡塔尔首都多哈，我国签署了加入世界贸易组织的议定书。这标志着经过 15 年的艰苦努力，我国终于成为世贸组织的一员。

加入世贸组织，充分展示了我国顺应经济全球化潮流、主动参与国际竞争与合作的积极姿态。入世以来，我国严格、有效地执行了入世承诺，树立了一个重承诺、负责任、守信用的大国形象。加入世贸组织，为我国赢得了更加良好的国际环境，有力地扩大了对外开放，促进了经济体制改革和经济结构的战略性调整，增强了我国经济发展的活力和国际竞争力，使我国在世界经济贸易

中的影响力不断提升。

中国酒店业是我国最早与国际接轨的行业之一，在对外开放过程中建立起了比较完善的管理体系，成为中国改革开放事业中充满生机的“窗口”。2001 年，我国加入了世贸组织，中国酒店业又面临着新的发展机遇和挑战。如何在实现中国梦的进程中，进一步更新观念，求实创新，使中国酒店业再创辉煌，是中国酒店业需要认真思考和研究的重要课题。加入世贸组织后，必然要自动适用《服务贸易总协定》的相关要求。技术和资金将不再是制约酒店发展的关键因素。如何制订一套完整成熟、适合本行业特点的管理模式，使服务迈向新的台阶，保持酒店的稳定和可持续性发展，是我国酒店面临的主要问题。

项目二　认知我国酒店的分类与等级

随着我国经济的持续发展，人均消费水平不断提高，选择外出旅游的人也越来越多，加之我国经济迅速国际化，来华旅游和工作的人也越来越多，直接促进了我国酒店行业的发展。对酒店行业来讲，酒店的分类对酒店战略和企业目标的制定至关重要。

《2012—2016 年我国酒店行业的运行态势及投资前景分析》报告中，从以下三个方面对酒店行业做了划分，具体内容如下。

任务一　了解酒店的分类

（一）按接待对象分类

（1）商务性酒店。它主要以接待从事商务活动的客人为主，是为商务活动服务的。这类客人对酒店的地理位置要求较高，要求酒店靠近城区或商业服务中心区。其客流量一般不受季节的影响而产生变化。商务性酒店的设施设备齐全、服务功能较为完善。

（2）度假性酒店。它以接待休假的客人为主，多兴建在海滨、温泉、风景区附近。其经营的季节性较强。度假性酒店要求有较完善的娱乐设备。

（3）长住性酒店。为租居者提供较长时间的食宿服务。此类酒店客房多采取家庭式结构，以套房为主，房间大者可供一个家庭使用，小者有仅供一人使用的单人房间。它既提供一般酒店的服务，又提供一般家庭的服务。

（4）会议性酒店。它是以接待会议旅客为主的酒店，除食宿娱乐外，还为会议代表提供接送站、会议资料打印、录像摄像、旅游等服务。要求有较为完善的会议服务设施（大小会议室、同声传译设备、投影仪等）和功能齐全的娱乐设施。

（5）观光性酒店。它主要为观光旅游者服务，多建造在旅游点，经营特点

是不仅要满足旅游者食宿的需要，还要求有公共服务设施，以满足旅游者休息、娱乐、购物的综合需要，使旅游生活丰富多彩，让旅客得到精神和物质上的享受。

（6）经济型酒店。经济型酒店多为旅游出差者预备，其价格低廉，服务方便、快捷。特点是快来快去，总体节奏较快，实现住宿者和商家互利的模式。

（二）按酒店建筑规模分类

目前，对酒店的规模，旅游行政部门还没有统一的划分标准。较通行的分类方法是以客房和床位的多少，划分为大、中、小型三种。其中，小型酒店的客房在300间以下；中型酒店的客房在300～600间之间；大型酒店的客房在600间以上。

（三）根据酒店地理位置划分

根据地理位置的不同，可将酒店分为公路性酒店、机场酒店、城市中心酒店和风景区酒店。

任务二　认知酒店等级

酒店的价格通常由其提供的服务品质和项目所决定。从20世纪末开始，由于全球旅客人数大幅上升，酒店的服务水准也有了快速的提高和改善，世界各国一般都以星级制来划分酒店，由一星至五星，共五个级别。酒店星级划分的标准如下：

一星酒店：设备简单，仅具备食宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行休息需要，提供基本的服务，属于经济型等级，符合经济能力稍差的旅游者的需要。

二星酒店：设备一般，除具备客房、餐厅等基本设施外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级，满足旅游者的中下等的需要。以法国波尔多市阿加特二星旅馆为例，共有七层楼房148个房间，每个房间有两三张床，面积约为13.5m^2（包括2.5m^2的卫生间，有马桶、洗澡盆及淋浴喷头），房内有冷热风设备、地毯、电话，家具较简单，收费低廉，经济实惠。

三星酒店：设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。每间客房面积约为20m^2，家具齐全，并有电冰箱、彩色电视机等。服务质量较好，收费标准较高。能满足中层以上旅游者的需要。因设备还不错，而且价格多数人能承受，目前，这种中等水平的酒店最受欢迎，数量较多。

四星酒店：设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，讲究室内环境艺术，提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受，而且

能得到很好的精神享受。这种酒店国际上通常称为一流水准的酒店，收费一般很高。主要是满足经济地位较高的上层旅游者和公费旅行者的需要。

五星（或四星豪华）酒店（见图4-8），是旅游饭店的最高等级。设备十分豪华，设施更加完善，除了房间设施豪华外，服务设施齐全。有各种各样的餐厅及较大规模的宴会厅、会议厅，综合服务比较齐全，是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。环境优美，服务质量要求很高，是一个亲切快意的小社会。收费标准很高。主要满足上层阶级、政府官员、社会名流、大企业的管理人员、工程技术人员、参加国际会议的官员、专家、学者的需要。

图4-8　三亚万豪度假酒店（五星级）

任务三　了解酒店管理的层次划分

一般酒店管理采用的都是呈金字塔式的管理模式，即从塔底到塔顶，由宽到窄。管理的幅度则是越往上管理的幅度越小而管理难度越大。国内比较常见的酒店管理是直线职能制管理，在这种管理体制中，任何一级领导、管理人员、服务员都要明确自己的业务范围、工作职责及本人应该具有的工作技能和知识。酒店一般分为以下四个层次：

1. 服务员操作层

服务员是与客人接触的第一人，属于酒店的窗口，是影响顾客是否接受酒店的重要环节，是关系到酒店能否获得最大经济效益的“前沿”。酒店要为客人提供高质量的服务，必定要通过服务员的工作来实现。因此，服务员的素质、形象、礼仪、礼貌、语言交际能力、应变能力、服务技能和服务技巧等，是酒店管理中提高服务质量的先决条件。服务人员要根据岗位责任制的规定，明确自己的职责范围、服务程序、服务质量标准和应该具备的服务技能及理论知识，向上一级主管（领班）负责。

2. 督导层

主管（领班）是第二层次，属于不脱产的基层管理人员，主要负责酒店日

常工作的安排，监督本班组服务员的工作质量，随时检查其服务是否符合本酒店的服务质量标准。作为主管（领班），还要随时协助本班服务员进行工作或是代班服务。特别是在服务高峰时或服务人员缺少的情况下，主管要亲自参加服务工作。因此。主管必须具有较高的服务技能和服务技巧，是本班服务员的榜样，是服务现场的组织者和指挥者。主管对部门经理负责。

3. 部门经营管理层

部门经理是酒店中层管理人员，起到承上启下的作用。各个部门在酒店整体中起着不同的作用，各司其职，就是各尽其义。因此各部门之间相互沟通及相互配合是很主要的。各部门经理主要负责本部门人员的具体工作的划分、领导、指挥和监督。制订本部门的工作计划，向上一级领导汇报本部门的工作，确定本部门的经营方针和服务标准，以求得最大的经济效益。作为一名部门经理，不仅要有一定的组织管理能力、经营能力、培训能力，还要熟悉掌握部门的服务标准、服务程序，同时还要具有实际工作经验并具有一定的服务技能。部门经理对总经理负责。

4. 总经理决策层

酒店的总经理主要负责制定企业的经营理念、经营方针、营销策略，确定发展目标，寻找酒店的客源市场，制定酒店管理原则等。酒店是面向社会的服务行业，要完成对顾客的服务工作，需要各个部门、各个岗位的密切合作。这就需要有统一的管理原则来维持酒店的运作。为此，总经理要掌握以下原则：

（1）对直接上司负责原则。每个员工只有一个上司，只对自己的直接上司负责。由直接上司来指挥安排、检查和督导下属的工作，形成一个一级管一级的垂直领导方式。每个员工只接受一个上司的指令，下级不越级反映情况，上级不越权指挥，各安职守，各尽其责。这样有利于线条管理的执行。

（2）二线为一线服务的原则。一线部门处于酒店的“前沿”，他们视客人的需求为己任，以客人的需求为命令。为了保证对客服务机制的畅通，二线部门要树立大局意识、服务意识、营销意识、整体意识。要保障一线部门的工作顺利进行。

（3）授权的原则。为了提高酒店的效率，调动下属的积极性，上司要树立“大权独揽，小权下放”的理念，领导不要大事小事都揽在自己手上，要学会授权。要授权给那些有责任心、工作能力强的下属，要相信他们的能力。这既是对下属的锻炼过程，又是提高他们工作能力的有效措施。

（4）时间管理原则。酒店管理的工作特点，决定了任何一项服务活动都是有时间要求的。一是对客服务有时间标准，二是酒店内部的运行要有时间规定。这就要求管理人员不仅要树立“时间就是金钱、时间就是效益”的观念；同时还要突出，时间就是质量、时间体现服务的经营理念。

（5）沟通协调原则。这一点是十分重要的，每个管理人员都要有全店一盘棋的理念，要知道每个岗位都是酒店的重要组成部分，缺一不可。因此，酒店管理的沟通协调十分重要，要强调加强上下级之间、部门之间、部门内部人员的有效沟通、主动沟通，保证酒店的信息沟通顺畅进行。

目标是一种追求，也是一种压力，总经理要把总体目标分解到每个管理层，使每个管理人员都有一定的责任压力，从整体意识的角度出发来开展工作。这样每个管理人员对自己应承担的责任有所了解，同时，也明确各个部门的目标及要遵守的要求，对目标的最后实现是非常必要的。

任务四　认知酒店服务礼仪的重要性

服务礼仪是酒店管理的灵魂，贯穿于酒店服务工作的全过程，尤其是前厅人员的服务礼仪，在整个酒店管理中更显得尤为重要。因此，重视全体员工的礼仪培训和礼仪习惯的执行，对改善员工服务形象、提高员工的服务水平和综合素质是十分必要的，同时也是酒店赢得良好的经济效益和社会效益的基本性工作。酒店服务礼仪的重要性表现在以下几个方面：

（一）服务礼仪是酒店参与市场竞争的需要

在改革开放大潮的推动下，随着各地区旅游业的发展，酒店业的发展也十分迅速。仅以上海为例，近年来，世界各国在上海投资开设高档酒店数十家，必然加剧了酒店之间的竞争，客人对酒店的服务要求也越来越高。酒店业竞争十分激烈，大浪淘沙，这对每家酒店都是严峻的考验和挑战。酒店要在激烈的竞争中取胜，就要争取更多的客源，并以优质的服务赢得客源，走以质取胜的道路。质，就是优质服务，服务礼仪是酒店提供优质服务的重要内容和基础。如果不讲服务礼仪，服务员一不小心，无意中的一句话就可能把客人“赶跑”。

（二）文明有礼的服务可以提高客人的满意度

酒店是综合性服务企业，既能为客人提供吃、住、购、游、娱等比较齐全的服务设施，同时又给客人提供满意的人文性服务，它奉行的服务宗旨是“客人至上、服务周到、文明有礼。”酒店服务人员只有处处、时时做到礼貌服务才能使客人满意，给客人留下美好的印象，同时也能弥补设施等方面的不足。反之，即使具有一流的服务设施，若对客人冷若冰霜，傲慢无礼，客人也会望而却步。

（三）服务礼仪是提高管理质量的保证

当今酒店林立，客源市场竞争激烈。客源是酒店的财源，是酒店赖以生存和发展的源泉，尽力创造和维持客源，最根本、最基础的就是优质服务。以质取胜，创造和保留客源，是世界各国酒店的成功之路。服务员的优质服务水平在很大程度上决定着酒店的服务质量，服务员的素质、形象、仪表、举止、言行、礼貌直接影响客人的行为决策。总之，酒店员工的礼仪风范是决定客人是

否购买酒店这种特殊服务的因素之一，而优质的服务礼仪是提高服务质量的根本保证。

（四）服务礼仪是评价酒店水平的标准之一

客人对一个酒店的评价，不仅取决于它的外部环境和硬件设施，更多的是客人的一种心理感受。创造这种感受除了硬件外，更主要的是依靠酒店员工的服务水准。现代最佳酒店的十条标准，第一条就是“要有一流的服务员，一流的服务水平”。在酒店物质条件既定的前提下，酒店员工素质是否达到一流水平是关键因素，而酒店员工要想有一流水平的表现，其中很重要的一条就是要礼仪到位、礼节优良，这一条是必不可少的。

作为酒店员工，必须掌握服务礼仪知识，否则，就容易引起客人的不满与误会，从而影响服务质量，损害酒店声誉，甚至影响国家形象。

【案例分析】

平信不平常

上午 9 点 45 分，前台接待员关莉收到一封信，是给预计今日下午抵店的李之安先生的。当时她正忙着给一位客人登记，看了一眼那封信，心想下午才到哪，来得及。就顺手把信放在了旁边的报纸上。中午 12：00 接待员张燕来接班了，关莉简单交代了几句就匆匆下班了，而这封信被她抛到了脑后。14 点刚过，李之安先生来到前台办理了入住手续。14：45 李先生又来到前台，同接待员张燕说：“我去无锡谈生意了，有人来找我请转告一下。”两小时后，一位先生来到前台，要找刚刚入住本店的李之安先生。接待员张燕告知，李先生已去无锡，当得知李先生去了无锡，这人非常着急，连忙说：“不可能呀，我已把给他的信寄到你们酒店了，而且已查过今天上午已到达，难道你们没有把信转交给李先生吗?”接待员一听连忙到处翻找，终于在报纸中间找到了这封信，但为时已晚，因为信上告知李先生不必去无锡了，对方会来酒店和他直接面谈这笔生意。

【案例解析】

一封平信看似平常，但其中的信息对客人来说却不平常。饭店在收到给客人的邮件后应立即通知客人并由客人签收，或交给接班服务员，直到客人收到邮件为止。关莉责任心严重缺失，给客人和酒店造成了无法弥补的损失。

项目三　掌握酒店前厅管理

随着全球经济的快速发展，旅游和酒店管理行业在全球的发展速度与就业率，将远远超出传统型行业，这一点已得到我国改革开放三十多年的实践证明。

全球很多著名大学均已开设这两门专业，这些著名的大学旅游与酒店管理课程，均提供为期半年至一年的带薪实习和理论课程与实际操作相结合的活动内容，其毕业生就业率远远高于其他专业的学生。酒店行业的薪资与福利远远高于其他传统行业，同时，随着工作经验的增加，其工作地位会稳步上升。随着我国在世界上的影响不断加强，各大中小城市均把旅游业作为其经济增长的原动力，政府与社会投资将不断增加，可以说，旅游、酒店专业将会是我国最具有活力的行业之一。

【案例导入】

主宾位置惹的祸

赵亮大学毕业后就职于三亚某大酒店公关部，经过几年的拼搏，被聘为公关部主任。一次，酒店要接待一位前来投资的大老板，经理把接待任务交给小赵。小赵想，这是领导对自己的考验，是提升后的第一次接待任务，一定要做好。他细心地做了准备，可接待当天他一不小心，把客人主宾位次弄错了。由于当时很忙，大家都未发现，可等发现时已经迟了。结果这次投资项目告吹，小赵也被调离了公关部。

解析：在商务礼仪活动中，主宾位次属于礼仪当中非常敏感的问题，位次弄错了，就是对客人的不尊敬。如果是涉外接待，位次安排不当，会引起不必要的争执和麻烦，如果是涉外活动主宾位次不符合国际惯例，还会影响到国家关系。由此可见，一个很偶然、很小的疏忽，也可能造成不小的损失和影响。在酒店接待中，事无大小，任何事情都要符合礼仪规范。因此，掌握礼仪的基本常识，结合岗位的要求来面对每一位客人，来对待每一件事情，是最基本的工作需要。

酒店工作面对的是不同国家、不同身份、不同地位、不同性格的人，服务对象错综复杂，每个岗位都有其特殊的职责和作用，所以，酒店管理首先要明确酒店中不同位置、不同层次人员的作用和职责。

任务一　认知酒店前厅管理的重要性

酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点，又是离开酒店的最后辞行点，它直接关系到客人的住宿满意度和对酒店的印象。其业务范围通常包括接待、订房、问讯、行李、总机等职能部门，为客人提供登记、接待、订房、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、行李、退房等各项服务。前厅可以称作酒店的“门面”或“窗口”，因为前厅往往能给客人留下第一印象，在某种程度上也体现了酒店的整体形象，决定了客人对酒店的印象好坏及满意度。

在现代化酒店里，前厅往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是前厅设

置、员工素质，还是在管理手段上都要求高于其他部门。因此，前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

（一）前厅管理在酒店中的位置

酒店管理可分成两大块：内务部与外务部。外务部包括酒店外观形象、大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐健身场所、餐厅酒吧以及商务中心和商店等。内务部是指那些不与客人直接接触的酒店部门，如财务部、人力资源部、工程维修部、库房、洗衣房以及数据处理中心等。这就形成了酒店经营的一线和二线或是业务经营部门与管理职能部门。酒店前厅又称为总服务台，或称为总台、前台等。它设在酒店的大堂，负责推销酒店产品与服务，负责接待工作、业务调度等，是一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中具有全面性、综合性和协调性的作用，是酒店的神经中枢。酒店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、客房状况控制、客人账务的结算与审核以及前厅综合性业务管理。前厅的工作主要涉及酒店外务部的业务活动。

（二）前厅管理的地位

（1）前厅是前厅部的简称，是酒店业务活动的中心。客房是酒店最主要的产品，前厅通过客房的销售来带动酒店其他部门的经营活动。为此，前厅积极开展客房的预订业务，为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房，积极宣传和推销酒店的各种产品是至关重要的。同时，前厅还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报相关部门，共同协调酒店对客人的服务工作，以确保服务工作的效率和质量。同时，前厅自始至终是为客人服务的中心，是客人与酒店联络的纽带。前厅人员为客人服务，从客人抵店前的预订、入住，直至客人结账，建立客史档案，贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。

（2）前厅是酒店管理机构的代表。前厅是酒店的神经中枢，在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅，离店结算在前厅，客人遇到困难寻求帮助找前厅，客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象，为此，最初的服务印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，或妥善处理客人的投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么客人对酒店的其他服务也会感到放心和满意。

（3）前厅是酒店管理机构的参谋和助手。作为酒店业务活动的中心，前厅通过不同渠道，能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据、咨询意见和各种报表，作为制订和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述，前厅是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的第一个重要环节。

【案例分析】

半夜大堂中的争吵

半夜清洁工正在清理大堂，刚把清洗剂倒在地上却发现没有放“小心地滑”的牌子，于是她先将抹布铺在了清洁剂集中的地上，转身去里面取地滑警示牌。正在这时，一对情人拉着包从正门进来，那位先生一不小心滑倒了。还没有到地点的清洁工连忙过来把客人扶起连声道歉，女客人很生气，大声地训了起来。清洁工见客人没有什么大碍，扶他坐到沙发上，连忙解释，半夜客人少了，想彻底打扫一下大厅，却忘记放“小心地滑”的牌子了，使先生踩着了溅到旁边的一点清洁剂，是自己失职。女客人说：“你什么时间打扫卫生这我们不管，现在人跌倒了，衣服脏了怎么办?”说完就提出投诉并且要求赔偿，值班经理闻讯过来了解情况后，马上为客人开了一个房间，安顿他们先休息，并派人送来热水和果盘，再把脏衣服送去洗干净，至于赔偿的事情等客人休息好了明天再谈，客人这才安静下来。

【案例解析】

首先，清洁工还是有责任心的，在清洗大堂地面时采取了或正在采取安全措施。但在具体工作程序上犯了一个错误，即在洒了清洁剂后，再去拿警示牌，造成了一个“时间差”，当遇上客人突然出现的情况，就难以避免事故的发生。正确的做法应该是先放警示牌，再洒清洁剂，因此客人摔倒了，酒店有不可推卸的责任。所以任何工作都要按规定的程序进行，而且必须严密细致，不能有一丝差错。

其次，事故发生后，大堂经理所做的一系列补救工作——道歉、开房、换衣、擦鞋，是及时而正确的。至少可以让客人的情绪暂时平静下来，这也为下一步客人提出赔偿难开尊口打下了好的基础。至于客人真的提出赔偿要求也是有道理的，酒店应该适当考虑，酌情赔偿；但是若其漫天要价，可做好解释工作，不予迁就。

最后，值得注意的是，这个事故发生在酒店大堂的夜里。大堂是酒店的窗口，酒店经理对大堂的管理服务工作一般都是很重视的。然而，酒店是 24 小时对客人服务的，尽管是夜间大堂管理服务工作也不得有一点疏忽。此事故发生在夜间，是否偶然之中寓有必然？因此，不仅要在白天客人较多的时候紧张有序地抓好大堂的管理和服务，而且在夜间也要加强员工对有关规章制度的执行和落实，让大堂 24 小时内始终能正常运转。

（三）迎客前的准备

接待一些零散的客人，只要保证前厅整体日常工作的管理，做到一切工作

安排有序，服务员交接班准时，服装整洁，礼貌待客这些基本的要求就可以了。这里的准备主要是指接待旅行团的准备工作，一般包括以下几个方面：

1. 业务上的准备

（1）要根据接待内容，制订好接待计划。接待计划的内容基本包括旅行团的基本情况、日程安排、成员名单等。

（2）旅行社安排合适的导游人员准备接团事宜，如国际旅游团要派外语导游进行接待，有老人、小孩的团队要选派活泼开朗又细心的导游进行接待。

（3）导游要掌握旅行社交代的特别要求，熟悉旅行团的基本情况，明确了解旅游团的国籍、团体、（单位）职业、人数、夫妇、年龄结构、文化状况。

（4）导游要准备好个人相关证件，如导游证、身份证、通行证、社徽、日程表；提前一天联系对方旅行社或与团领导人，了解启程时间、到达时间及路上有没有其他事情发生等相关情况，认真安排好接团事宜。

（5）迎宾员要就店内各营业设施的场所、营业时间了如指掌，并对店内当天的主要接待流程、接待地点、会议室等有所了解。

（6）迎宾员要对市内的主要设施、交通情况、主要旅游景点的路线等基础知识有所了解，不管客人是谁，只要客人要求提供城市信息服务，迎宾员必须做到有问必答，答必正确。

2. 实际接待

（1）迎宾员和行李员应精神饱满，着好装提前到岗，看到载有团队客人的车辆驶过来时，应立即和行李员同时上前站好，以肢体语言表示对客人的欢迎，并做好接待客人和搬运行李的准备。迎宾员应及时将装载团队客人的大型车辆，引导到不妨碍其他车辆出入的位置。

（2）迎宾员对酒店的道路交通情况要了如指掌，更应把握车辆出入的状态及停车场的状况。要能及时地对司机发出确切而果断的指示。另外，迎宾员面对出现的问题应有耐心，不可急躁，更不可大声粗野地对待司机师傅。如是出租小汽车，应待客人付完车费后，协助拉开车门，必要时将另一手遮挡车门框上沿，为客人护顶，以免客人下车时头部碰撞到车顶门框。但要注意，凡是信仰佛教和信仰伊斯兰教的客人，因教规习俗所致，不能为其护顶。判断这两种客人，主要靠观察客人的着装、言行举止、外貌以及自己积累的工作经验等。如一时无法定论，则可将手指立起而不护顶，可为客人起到提示的作用。

（3）团队客人到达后下车时，行李员处理行李物品，迎宾员负责接客人。这时要组织好客人在人多复杂的情况下多注意脚下安全，保证不拿乱行李。

（4）对行李车、雨伞架这些常备用品应及时予以整理。行李车放于固定位置，晴天应将雨伞架移到不显眼不碍事之处。

（5）迎宾员要保持高度警惕性，要留意行为可疑人员的行动。一旦发现上

述人员入店，应立即与领班联系，请他们派人观察，同时与保安人员联络，采取确实可行的应对措施。

（6）欢迎词。欢迎词一般包括五要素：问候语、欢迎语、介绍语、希望语、祝愿语。欢迎词的目的是消除陌生、拉近情感和建立亲切感。切忌千篇一律，达不到预期目的。有新意的导游词能达到以情动人的目的。好的欢迎词同时要导游配合以热情、诚恳、亲切自然的语调才能达到事半功倍的效果。具体内容可包括：代表旅行社对客人的到来表示欢迎；介绍工作人员，如导游自己和司机；简述行程安排、城市概况；表示诚意和态度；预祝此次旅游顺利，希望得到客人的支持和配合。

（7）根据人员接待情况，组织好客人在大厅内适当休息，分批到前台做好登记和入住工作，并帮助带孩子的客人、老年人和行李多的客人，将其送至电梯。行李员陪送客人登乘电梯时，如是自动电梯，应先侍立一旁，以手挡电梯门边框，以免夹挤客人，并礼让客人先行入梯，不得慌慌张张。在电梯内，应尽量靠边侧站立，并将行李尽量靠边放置，以免碰撞客人或妨碍客人通行。到达相应楼层时，应示意客人先步出电梯，不要抢先或与客人并肩挤出。

如须陪同客人进入楼层，应先与楼层服务人员打好招呼。在引领客人时，应走在客人斜前方边侧 2～3 步左右处，将中间位置让给客人。如对面来人，应停下脚步，侧身礼让对方先行，绝不可与客人并行或侧身争先抢行。进入客房时，应先打开灯，并扫视一下房内，待确认房与客人对应后，再请客人入内，进入客房，将行李物品按规程摆放在行李架上并予以核对行李件数。交代清楚并告知客人有事可随时联系，不要借故逗留，与客人聊天，或暗示或硬性向客人索取小费，而应道别后及时退出。离开房间时，应轻轻将房门带上，要避免因用力过猛或走廊风大发出的声响。

3. 前厅服务员的沟通能力

这里要特别提出的是前厅服务员的交际能力和相互沟通的能力是非常重要的。有的前厅服务人员常常感到难以与人开始交谈，甚至谈话时有很大的心理压力，说声“您好，我能为您做点什么吗?”就没有下文了。以这样的交际服务方式开头，给人的感觉似乎不过是例行公事罢了。所以，应该通过自己的努力，丰富自己的经验和知识，同时掌握一些与人交谈的技巧，提高自身的交际能力。要学会观察并积极寻找共同感兴趣的话题。例如，可以根据对方的口音、身份、性格、神情、职业特点等来选择开头的话题和措辞。当然，这种寻找共同话题的目的，是使双方相互了解，以达到相互沟通的目的。前厅服务人员由于工作任务所限，不可能在岗时与客人漫无边际地闲聊天，因此，寻找共同话题也是有一定范围的，应简明扼要，并且很快切入正题，如带客人到前厅办理入住手续等。这也就要求前厅服务人员通过平时看报刊、电视和收听广播，留心日常

周围的生活小事，多观察和积累，努力开拓多方面的信息源，以便在交际场合适时、恰当地引用。

【知识窗】

酒店管理十要素

一个宗旨：顾客是上帝。

二个态度：用心、微笑。

三让：让座、让路、让电梯（楼梯）。

四勤：眼勤、嘴勤、手勤、脚勤。

五净：工装净、个人净、布草净、服务用品净、环境净。

六到：客人到、微笑到、热情到、欢迎到、敬语到、服务到。

七声：欢迎声、问候声、敬语声、致谢声、道歉声、回答声、送客声。

八服务：站立服务、微笑服务、主动服务、敬语服务、灵活服务、亲情服务、推销服务、跟踪服务。

九规范：服务要规范、仪表要规范、站立要规范、蹲姿要规范、手势要规范、语言要规范、引导要规范、待客要规范、技能要规范。

十主动：主动迎送、主动打招呼问好、主动带客引路、主动介绍情况、主动为宾客服务、主动推销产品、主动照顾老弱病残、主动提行李、主动按电梯、主动征求宾客意见。

在保证做好以上十点的情况下，每个员工都要做到六个一样：外客和内客一样，生客与熟客一样，闲时与忙时一样，检查与不检查一样，领导在场与不在场一样，宾客态度不同服务一样。

任务二　掌握总机话务员礼仪规范

酒店的电话总机是保证酒店内外信息沟通联络的通信枢纽，话务员每天要处理许多电话业务。在日常服务中，话务员虽然不曾与客人直接谋面，但客人却能通过话务员声音传递的信息对酒店产生一定的印象。总机话务员的礼貌服务有其独到之处，就是把对客人的热情、快捷、高效的服务，集中在自己的嗓音上通过话筒体现出来。酒店总机话务员应具有甜美、圆润、悦耳的嗓音，吐字清晰、发音准确、口齿伶俐，能有意识地控制音量和说话速度，责任感强、业务熟练、记忆力强、有耐心，能较为熟练地掌握一至两门外语，严守话务秘密等特点。

1. 规范语言

用语言与客人打交道是酒店总机话务员每天的工作，所以，一定要礼貌、规范，持之以恒。这是一个工作习惯的问题，单凭“装”是不可能长久的，在

这方面必须有自觉和主动意识，应该做到铃声一响便迅速应答，不耽搁、不拖延，说话伊始，敬语当先。如“您好，这里是××酒店，请讲”等。并且，态度要诚恳可亲，在接电话时特别要注意语气、语调，讲话要自然，不要有意拖音，如“请问……，要哪里……”，这样容易给客人一种懒洋洋的感觉。

2. 语言简明

酒店的话务员要以自己辛勤的努力，将酒店“宾客至上”的服务宗旨，通过话筒传送给客人。虽然现在手机普及，但在入住后如需要什么服务或有不清楚的问题，还是要通过酒店的电话与总台联系的。酒店总机话务员是通信联络的中转站，并不承担与客人有具体业务或其他事宜交谈的义务，因此，在工作中用词要恰当，语言要简练，不要拖泥带水，要提高服务效率，力使线路在正常情况下的畅通，在保证质量的前提下，以自己快捷的服务，节省客人的时间。

在工作中要细心、耐心，即使是有的客人讲话不清楚，也不能不耐烦，更不能置之不理，或是干脆在似听清未听清的情况下将错就错，把电话随意拨转出去，而应委婉地请客人再重复一遍，如“对不起，先生，请您再重复一遍好吗?”对老年人或语言表达不畅、沟通不流利的客人，尤其应耐心，如可以适当放慢语调等，安慰对方不要着急，慢慢讲清。对于客人的留言，要不怕麻烦，细心做好记录。对于来电话查询的客人，应热情相待，在可能的情况下，尽自己的努力去办，而不能随便简单的一句“不知道”来打发客人。即使通过努力仍未能满足客人的要求，也应该主动向客人解释清楚并致歉。对于拨错号的客人，同样应以礼相待，而不能训斥对方。

3. 叫醒服务

作为话务员，还有一个重要任务，就是叫醒服务。如果客人有这方面的要求，话务员就应该认真做好记录，到了时间，应通过电话叫醒客人。在叫响客人房间的电话时，注意不要为图省事而按个不停，应稍停片刻再继续，以给客人醒来和拿话筒的时间。一般为五分钟左右叫醒一次，如仍无人应接，就应立即打电话通知客房服务员实地察看。这样可以不因叫醒客人的工作不彻底而耽误了客人的行程，二来也可以防止意外发生。

【案例分析】

误机之后

早上7：05，一位客人提着包，胳膊上搭着风衣，急匆匆地来到经理处大发雷霆，投诉叫醒服务没有叫他，他要赶7：50的飞机飞往武汉，有笔大生意要做，然后再飞往香港。现在时间晚了，怎么办？怎么办？经理马上查询了计算机记录，表明已提供了3次叫醒服务，可能是客人睡得过熟没有听到。经理立即与机场联系，并帮助客人联系车次将其送往机场，终于使客人如愿地登机。

当客人登机后打来电话表示自己深深的谢意，并对自己刚才的粗鲁表示歉意。

【案例解析】

由于客人酒后酣睡，根本听不到叫醒服务的铃声，因而误了定期飞机。当客人醒后，不了解上述实情，大发雷霆，责怪服务人员没有叫他，在他了解了事实真相后，又显得手足无措。这个时候客人最需要的是理解和支持。酒店正是急客人之所急，积极联系安排，帮助客人解决了实际问题，使客人感动万分的同时，给客人留下了深刻的印象。酒店的经营管理者就应这样，急客人之所急，想方设法为客人排忧解难，使客人感到自己真的是“上帝”。

【案例分析】

一笔“没打过”的电话费

一天上午，707 房间的李先生拿着话费单，气冲冲地来到前台，对接待员说：“你看看，这是怎么回事，话费账单上的这一笔电话费我根本就没有打过。”接待员小黄接过来，看了一下单子说：“单子是从计算机打印出来的，时间、地点都有，没有问题呀。”但是李先生坚持自己的观点，两人各抒己见，僵持起来。这时另一个服务员过来了，听到此事，连忙安慰李先生别着急，再帮忙查一查计算机结果，计算机系统打印的两份账单是完全一样的。李先生还是怀疑可能是计算机系统出了问题。接待员耐心地解释说：“计算机系统一般不会出现问题，我们相信您有这个经济能力支付账单，只是如果不是您打的，您不想拿这个冤枉钱是吧。您看这样好吗，您不用急着现在付钱，我们再查查，看看问题出在哪里，您也回想一下，是不是有朋友在您的房间打了电话，没有告诉您呢?”李先生接受了接待员的建议，回到房间后，恰好他的一个朋友打来电话，交谈中说出上次来拜访李先生时，因为着急就在房间里打了一个电话。事情终于搞明白了，李先生满怀歉意地打电话到前台，向工作人员说明情况。

点评：凡事要从客人的角度去考虑，对发生的问题要耐心、细致地询问后解答。用真诚和热情赢得客人的信任。

任务三　认知酒店商务中心

（一）服务项目与设备

商务中心设在前厅客人来往方便的地方。能够提供电传、传真、复印、打字、秘书等服务，配有现代化通信配套设备。各种设备布置合理，安装摆放整齐美观。注意绿化和美化。设备性能良好，维修保养及时，服务迅速。

（二）服务人员

在商务中心工作的服务员，要用标准的普通话和两种以上外语提供服务，

达到礼节礼貌和语言服务的准确规范。熟悉掌握商务中心的工作内容和程序，熟练掌握各种操作设备的性能、作用和操作技术，能进行简单保养和排除简单故障。

（三）电传与传真服务

受理客人电传与传真时，客人的姓名、房号、发往国家、地区及文稿内容都要清楚、准确，发送呼号、线路沟通快速，操作技术熟练。发送时间一般不超过 10min。接受电传或传真时，应遵守规定规程，收件内容与收件人、收件时间登记清楚。交稿转交客人送出时间或通知客人取稿时间不超过 10min。整个电传、传真服务过程中做到热情周到、收发快速准确、收费入账手续规范，无错发现象及误发、误收、漏发、延误等事故发生。

（四）打印服务

若客人提出打印文稿，应检查其文稿内容和客人的姓名、房号、打印格式、字体、字号、时间等是否记录准确，软盘选用是否无误，计算机打字操作技术熟练，校对准确，打字每分钟不少于一百字，错字不多于 2%。若客人自带软盘，要用计算机做文字处理，先做病毒查杀，对有病毒的软盘，先做消除病毒工作，如无特种病毒消除卡，礼貌地向客人表示歉意。计算机打字收费符合酒店规定标准，手续规范。服务周到热情。

（五）文件复印服务

若客人要求复印文件，应检查其原件内容，将客人姓名、房号、复印张数、纸型、规格等登记准确，复印操作技术熟练，复印效果良好。能够按客人的要求装订，装订效果美观整齐。

（六）通信电码服务

商务中心备有各商务机构通信名录，能为客人提供商务机构通信电码查询服务，收到海内外商务机构电码变动信息应分类登机存放，适时通知有关商务客人。

（七）寄送快递服务

能够承担当地外贸系统寄送快递业务的酒店，商务中心与当地外贸系统签订业务合同，熟悉外贸部门寄送快件的业务范围和有关规定。若客人前来要求提供此种服务，应热情主动地接待，按限定种类接收，检查客人的物品包装，准确填写发往国家、地区及收件人地址、单位、姓名，登记手续规范。称重、包装服务快捷，发出时间不超过三个小时，入账收费准确。

任务四　掌握送客工作程序

中国有句俗话：“迎人三步，送人七行。”意思是送人要比迎接更讲究，也反映了中国人对送客礼节的重视。送行是礼仪接待工作的最后一个环节，如果

处理得不好，将使整个接待工作和所要达到的目的前功尽弃。

（一）送别时的注意事项

1. 亲切真诚地相送

当来宾提出告辞时，要等来宾起身后再站起来相送，切忌没等来宾起身，自己先于来宾起立相送，给人以希望你尽快走的含义。来宾起身告辞时，接待人员应选择最合适的言辞送别，如“希望下次再来”“期待下次的光临”等礼貌用语。若是外地来宾，则在外地来宾离开的前一天或是离开下榻处之前，本单位职位最高者或其代表，应专程前往来宾的下榻之处与来宾话别。在话别时，既要预祝对方一路平安，又不要忘了征求一下对方的意见和建议，并了解一下来宾在本地有无未了之事需要主人帮忙。必要时可向来宾赠送礼品，赠送的礼品最好能体现出“礼轻情义重”。

如与来宾在电梯口告别，应陪同来宾一起等候电梯，并在分别前说几句客套话，如“感谢您的光临”“与您交谈很愉快，很有收获”等。与来宾在本单位的大门口告别时，要与来宾握手，目送来宾上车并等车起动后离开。要以恭敬真诚的态度，笑容满面地送客，应鞠躬挥手致意，不要急于返回，待来宾移出视线后方可离去。

如果是重要的贵宾、远方客人，还要安排交通工具。若送客人到车站、码头，最好是等车、船开动并移出视线后再离开。若送客到机场，要等来宾通过安检之后再离开。因为来宾在安检过程中有时会出现诸多问题需要帮助，也许有些物品不便或不允许带上飞机，需要代为保管。如果有很特殊的原因不得不提前离开，也应向来宾详细说明理由，请来宾谅解。

2. 注意来宾遗留物品

若来宾带有较多或较重的物品，送客时应帮来宾提拿重物。也要留意是否有物品遗漏，在离开房间前一定要提醒客人再仔细检查一下柜子、抽屉、阳台等，不要让来宾因遗漏物品而回头再来一趟，耽误行程时间。同时也减轻了自己保管来宾物品的麻烦及责任，对双方都有好处。

3. 送远道而来的访客要告诉路线

来宾离开前应询问他是否熟悉回程路线及搭乘交通工具的地点和方向，尤其对远道而来的访客更应表达关心之情。送别外地来宾，应先按惯例与之进行约定。如有可能，来宾归程的机票、车票、船票应由接待方负责购买。

【案例分析】

急客人之所急

北京某大酒店接待了到中国参加自行车大赛的两位外国客人，参加完比赛后，他们非常喜欢我国的山地车，想购两辆山地车托运回国。机票是第二天早

上 8 点多的，可头天晚上连托运所需的包装问题都尚未解决，而两位客人晚上还另有大型活动需要参加。这个难题便留给了前厅服务人员。前厅主管告诉服务员一定要急客人之所急，帮助他们解决这个问题。经四处想办法，终于和出售山地车的百货公司取得了联系，并寻求帮助。在百货公司的大力支持下，两辆经检验合格、附带着出厂原包装的同一型号山地车，由酒店前厅服务员取了回来。这样良好的服务意识、这样完善的服务举措，受到两位外国客人的连声称赞。

（二）赠送礼物

馈赠即赠送。赠送礼品是人际交往中表达友情、敬重和感激的一种物化形式，也是国际上通行的交际活动形式之一。

礼尚往来是人之常情。在正常的人际交往中，婚丧嫁娶、酬宾送客、连年过节、交友结谊等，都需要适度地赠礼和受礼，目的在于联络感情，密切关系。尤其在我们这个“礼仪之邦”，送礼已成为人们交际活动的重要组成部分。在那些或轻或重、或多或少的礼物中，我们可以体会到人情缔结的馨香、友好往来的欢乐。

送礼也是一门艺术，经过多年的时光，它自有其约定俗成的规矩。礼物送给谁、送什么、怎么送都是十分讲究的，绝不能胡送、瞎送、滥送。否则就达不到送礼所要实现的目的。根据古今中外一些成功经验和失败教训，送礼应注意以下原则：

1. 要熟悉送礼的对象

礼品送给谁，是我们送礼前首先要考虑的问题，也就是说，送礼要有针对性和选择性。这主要在于选择礼品时先要考虑对方有什么爱好、兴趣或禁忌；所选择的礼品是否适合受礼者，千万不要以自己的好恶来决定礼品的品类。否则，你选送的礼品再昂贵也不会引起对方的兴趣。为此，在不了解对象喜好的情况下，可预先通过观察，多方面地对受礼者进行深入了解和研究，并根据自身的经济实力，恰当地选择合适的礼品。要做到送礼具有针对性，还应根据送礼对象的家庭经济及消费水平、与自己关系的亲密程度、年龄特点、身份及文化层次等所区别。

2. 要因事而异，精心挑选

送礼除要考虑受礼人的兴趣、爱好外，还应考虑送礼的原因，做到因事而异、精心选择，使送出的礼品与此事恰如其分。礼品的选择应遵循三个原则：巧贵、小贵、少贵。

巧贵：巧贵是用意巧妙，物品要具有特定的意义。东西精致或精巧，高档、名牌、特产一般为选择的目标，一般的物品是很难拿得出手的。

小贵：送礼不送傻大笨粗的东西，一般以随身携带、小巧玲珑的物品为佳。

如礼物不易搬运，送时兴师动众，弄得四邻皆知，定会使受礼者尴尬。

少贵：送礼应遵循少而精的原则，一般不送一堆一堆的或好几大包。

根据礼品选择的三原则，我们应根据不同的送礼对象、不同的送礼场合、不同的送礼目的，选择与拜访的性质相一致的物品。

【案例分析】

赠送旗袍引起的误会

一位很有身份的西欧女士来华访问，下榻于北京一家豪华大酒店。酒店以VIP重要客人的规格隆重接待。这位女士非常满意，送客人入房的总经理见这位女士兴致很高，为了表达酒店对她的心意，便主动提出送她一件中国旗袍，她欣然同意，并让酒店裁缝量了自己的尺寸。总经理很高兴能送给尊敬的女士这样一份有意义的礼品。

没几天，服务员将做好的鲜艳、漂亮的丝绸旗袍送来，不料这位女士却面露不快，勉强收下。几天后女士离店，她将这件珍贵的旗袍当做垃圾扔在了房间的角落里。总经理大惑不解。经多方打听才了解到客人在酒店里看见酒店餐厅的服务员多数穿的是旗袍，而在市区的大街小巷，时髦的女性很少有穿旗袍的。因此，她误认为那是服务员特定的服装款式，故生气将旗袍丢弃。总经理听后啼笑皆非，为自己当初想的这么一个“高明”点子懊悔不已。

分析：酒店总经理失误的根源在于没有站在客人的立场上为客人着想。酒店餐厅的服务员多穿旗袍，现阶段街上穿旗袍的的确不多，送旗袍给贵客岂不是对贵客有不敬之嫌吗？因为西欧女士一定不了解中国旗袍的悠久历史，其实在酒店要表达敬意方法是很多的。至此，酒店应尽快与女士取得联系，表示歉意，并做些解释或送其他礼物。另外，还要认真总结教训，以避免此类事情再次发生。

（三）应考虑事项

（1）当住宿客人出发时，迎宾员应为客人叫来出租车。

（2）如客人行李物品多，迎宾员应协助客人将行李物品装上车，放入行李箱内的行李应请客人确认件数。

（3）在客人完全进入车内前，迎宾员应持门等客人进入车内，迎宾员要确认客人的外套等衣物是否有部分留在车外，如有问题则提醒客人整理好，确认后关闭车门。

（4）如果是外宾，迎宾员应事先打听客人所去方向、目的地，然后告知司机，以免司机不懂客人语言而出差错。

（5）在送别客人时，要向后撤到离车体两步处，然后行注目礼。

个别客人在临走时为了留个纪念或是出于贪小便宜等心理，常会顺手拿走

酒店的茶杯、毛巾等用品。碰到这种情况，直接向客人索要是不合适的，会令客人下不了台，破坏彼此间已建立起来的和谐关系，而且还会产生矛盾。聪明的做法是不露痕迹地告诉客人："您房间里的东西找不着了，是不是您一时不注意放在什么地方，忘记恢复原位了，能不能麻烦您帮助我们找一找？"

前厅员工运用语言的机会相对来说比较多。在接待宾客时，语言不能生硬呆板，而应幽默、生动。在与客人交谈时，运用生动幽默的语言，不仅能打破僵局、缓和气氛、适时处理问题，而且能使客人觉得酒店员工有较高的文化修养，从而使感情易于融洽。幽默令人轻松愉快，同时又能揭示出深刻的主题。

【案例分析】

巧言慧语解难题

南方某酒店的一对年事稍高的外国客人，在临离店时，将房间的针织用品几乎席卷一空，提着塞得满满的旅行袋蹒跚离去。客房服务员清点物品时发现后，立即通知前厅。当时由于前台退房间的客人较多，为顾及影响，前厅服务人员没有大声张扬，而是走到这对客人面前，面带微笑、轻声地和那位男士说："先生，您好，您们夫妻从贵国到中国旅游，能下榻我们酒店，已是我们的荣幸了，几天来照顾不周的地方敬请您们提出来，以便我们改正。可往洗衣房送这些东西本是我们的分内工作，就不必您代劳费心了。"话已至此，客人只得乖乖地交出酒店的物品。

【案例分析】

小轱辘不见了

3303 房的客人办理完退房手续后，到礼宾部提取行李，当行李员把行李箱拿出来后，客人发现行李箱的四个小轱辘少了一个，非常不满地询问行李员。行李员小刘说："对不起先生，我不知道，可能是寄存的时候就没有了。"客人很生气，"怎么可能，我送来的时候可是好好的。"小李说："这都好几天了，我们也换班几次了。"两个人各持己见，争了起来。值班经理马上来到现场，了解了情况后，对客人说："先生，对不起。这是我们工作的失误。您先到休息区喝杯咖啡，账单我来付，行李箱我们负责修好，不会耽误您太多的时间的。"

15 分钟后箱子修好了，值班经理亲自到休息区找到客人，说："先生，您的行李箱已经修好了，只是新换的轱辘与原来的颜色有点出入，我代表酒店向您道歉，同时也表示感谢，感谢您让我们知道工作中存在的问题，我们一定会对此做出改进。"客人看后，觉得还比较满意。行李员小刘将客人送走后，回来找到值班经理说："那轱辘也许是客人以前丢的。"经理回答说："你在寄存行李时

检查过吗？当时没有检查出问题，这就是我们的错，明白了吗？”

【案例解析】

上述案例中行李员小刘和值班经理的想法和做法迥然不同，效果也就完全相反，值班经理在没有弄清箱子是何时何地由谁弄坏以前，就代表饭店向客人表示愿意承担责任，这也有他的道理。首先，行李员错在装运行李之前没有检查行李是否有损坏，如果事先发现损坏，及时向客人声明就没事了。其次，行礼员直接与客人争辩，这样更加重了客人的怒火，矛盾被激化。最后，值班经理确信绝大多数的住客都是通情达理的，你把“对”让给客人，把“错”留给自己，客人一般不会因此而得寸进尺，蓄意要挟。

实训十四　前厅服务礼仪训练

（1）重点练习：微笑、举牌、开车门、护顶、鞠躬、电话、倾听、对视、再见、引领、行李、递物等动作。礼仪上主要练习问候礼、目光礼、微笑礼、鞠躬礼、握手礼、挥手礼、引导礼、座次礼、告别礼、递物礼、称呼礼、介绍礼、礼貌语等。

（2）场景设计：将全班学生分为五个小组，进行训练。6～8 人一组，其中一位是酒店的服务人员，其他是来酒店的客人。每组自行设计三种以上场景，互换角色进行训练，要求能灵活应用重点练习中出现的礼仪。

第一组：接机、接站迎宾员礼仪训练。

第二组：行李员迎宾、送客礼仪训练。

第三组；前台接待礼仪训练。

第四组：总机服务礼仪训练。

第五组：商务中心服务礼仪训练。

（3）各小组互相点评，指出优点与不足，体验礼仪对服务流程的提升作用。

（4）互换小组内容再进行训练，让每一小组都能训练五组内容。

（5）请出表现优秀的小组为大家做示范表演。

（6）教师小结，课后每位同学写出实训报告。

参考场景：

场景一：机场迎送客人

共有五位客人：一位年长者、两位女士、一位男士、一位六岁小女孩，女士有随身携带的行李。接送中应注意哪些礼节？天气刚好下雨呢？结合以上情况练习护顶礼、微笑礼、乘车礼、问候礼、称呼礼、鞠躬礼、礼貌用语。（提示：搀扶老人时须经同意，下雨天要撑伞迎送；贵重物品及女性随身物品不要

替客人代拿）

场景二：客人进店和离店

三位男性客人乘坐出租车到达酒店（或离开酒店），行李员应注意哪些礼仪？若其中有一名残疾人，又应该如何处理？重点练习引领礼、进出电梯礼、送别礼、礼貌用语等。

场景三：问询

一位客人进入酒店问询或转交物品；电话咨询酒店事宜。

场景四：接待、结账

单身女性客人入住酒店；两批客人同时要求入住；一男一女入住酒店，要求特别客房（如阳台要面向湖水、靠电梯、最高层等）；客人急着结账。重点练习目光礼、语音语调、递物礼、问候礼、致谢礼等。（提示：当单身女士入住酒店时，酒店应对她的安全负责）

场景五：商务中心

客人要求打印、复印一份文件；为客人订票递物品礼、称呼礼等。

项目四　掌握客房服务礼仪

客房是酒店的一个重要组成部分，它为客人提供24小时服务，客房也是客人临时的家，是客人在酒店中逗留时间最长的地方。客房的清洁卫生程度、安全状况、设备与物品的配置，服务项目是否周全，服务人员的服务态度和服务水准如何等，都是客人关心的问题，并直接影响客人对酒店的印象。

任务一　学习客房服务

1. 敲门

进房前必须要先敲门，正确的敲门方法是；用食指关节，力度适中，缓慢而有节奏地敲门。每次一般为三下，并要连敲两次，即“咚、咚、咚”“咚、咚、咚”。如果按门铃，应在三下之间稍稍停顿，不可按住不放。当听到客人的肯定回答后，就立在门的侧面等候，或确信房间里无人时方可打开进入。

2. 进门

敲门后，门已开或者客人来开门，要有礼貌地向客人问好，并征得客人允许方可进入。敲门如房间内无人答应，可打开进入，若服务员进门以后发现客人衣服穿戴整齐，要立即向客人问好，并征询客人意见，是否可以开始打扫；若客人衣冠不整应马上道歉，退出房间，把门关好。若房间门上挂着“请勿打扰”牌时，就不应打扰，而要推迟打扫时间。若挂着“请勿打扰”的牌子超过

下午 2 点，由客房服务员通知客房部主管或大堂经理，打电话询问客人可否安排整理房间时间，若房间内无人接电话，则客房部主管、大堂经理、保安人员必一起开门入房。若有异常现象，则由大堂经理负责协调处理。若客人忘记取下“请勿打扰”牌子，则客房服务员可以安排房间清理，并留言告诉客人房间已打扫。

3. 离开

离开客房时要说声“对不起，打扰了。”“谢谢!”然后有礼貌地退后一步，再转身走出房间，将门轻轻关上。

4. 客房整理的礼仪

客房整理一般一天至少三次，即上午、中午、晚上各一次，同时应尽量避免客人在房间时进行整理。上午一般在客人用餐或外出时按“住房清扫程序”进行全面整理：拉开窗帘，清扫房间，整理或拆换卧具，补充茶叶、文具、卫生纸等各种生活用品。在撤换床上卧具时，要注意客人的钱包、手表、手机等物品，防止整理时摔坏或裹走。收拾桌面时，画册、文件、书报、化妆品或较贵重的物品稍作整理即可，不要弄乱，也不要翻动。桌上的纸条、旧报纸、花束等没有客人的吩咐，切勿随便扔掉。中午，在客人用餐时或午间休息起床后，进行一次小整理：倒垃圾、换烟缸、整理床上卧具等。晚间利用客人用餐时间到房间做夜床小整理。客人就寝先要拉好窗帘，被子上半撩开 45°角，把拖鞋摆放在沙发的右侧，打开床头灯。

客人在房间内时，服务员应礼貌地询问客人此时是否可以整理房间。在清理过程中，房门应完全敞开，动作要轻，要迅速，不要东张西望，不要与客人长谈，不得向客人打听私事。如果客人无意妨碍了工作进行，要礼貌地打招呼，请求协助。如果客人问话，应礼貌地注视客人并及时给予回答。清理完毕，向客人道谢，并主动问客人是否需要其他服务，再次向客人道谢，然后退出房间，并轻声关上房门。

若整理时客人回来，要有礼貌地请客人出示房间钥匙或房卡，确定这是该客人的房间后，询问客人是否需要稍候再整理房间，如可以继续治理，应整理完，以便客人休息。

客人外出时，在服务过程中，必须把门完全开着，不得随意翻阅客人的文件、移动客人的物品，打扫后物品放回原处，切勿移位或摔坏，不得在客房内看电视、听音乐、翻阅报刊或使用电话，更不能接听客人的电话。

【经典回放】

世界著名的希尔顿饭店

世界著名的希尔顿饭店的总经理希尔顿，每当遇到员工时，都要询问这样

一句话："今天对顾客微笑了没有？"他指出："饭店里一流的设备固然重要，而第一流服务员的微笑更重要，如果没有服务员的美好微笑，好比花园里失去了春日的太阳和春风。假如我是顾客，我宁愿住进虽然只有破旧地毯，却处处可见到微笑的饭店，而不愿走进只有一流设备而不见微笑的地方。"正是因为希尔顿深情微笑的魅力，才使希尔顿饭店誉满全球。

近年来，日本许多公司员工都在业余时间参加"笑"的培训，他们认为这样可以增强企业内部凝聚力，改善对外服务，提高企业效益。根据日本的传统，无论男人还是女人，遇到高兴、悲伤或愤怒时，都必须学会控制情绪，以保持集体和睦。因为日本人认为藏而不露是一种美德。但自从日本经济进入衰退期后，生意越来越难做，商家竞争日趋激烈。为招揽顾客，日本商家特别是零售业和服务业新招迭出。其中之一就是员工笑脸迎客。在今天的日本，数以百计的"微笑学校"应运而生。日本一些公司的员工一般在下班后去学校接受培训，时间为90min，连续受训一个星期。据称，经过微笑培训，日本不少公司的销售额"直线上升"。日本许多公司招聘员工时，都把会不会"自然地微笑"作为一个重要条件。

【经典名句】

微笑箴言

微笑不需要成本，却创造无限价值。它并不使给予者贫穷，却使接受者富有。它发生在一瞬间，却在记忆中永存。没有人富裕得可以不需要它，贫穷的人却因受益于它而更充实。它在家中创造了欢乐，在商业界建立了好感。它是朋友给予的回报，给疲倦者带来慰藉，给灰心者带来希望，给悲哀者带来光明。它是消除烦恼的良药。

任务二　做好房务中心服务

在酒店管理中，房务中心是客房部的心脏，主要是通过电话为客人解决随时提出的各种问题，工作虽小但却十分烦琐，其重要程度不可忽视，与前厅收银、前厅接待一样是24小时运转。作为一名房务中心的服务员，主要遵循的电话基本礼仪有以下几个方面：

（1）接听电话前要准备好笔和纸，并停止一切不必要的工作，面带着微笑迅速接听电话，并详细记录，迅速为客人提供各项服务。

（2）接起电话。要在铃响三声之内接起电话，尤其要避免说"喂"，一定要主动问候，报部门、报名称和介绍自己，忌讳唐突地问："谁呀？""有什么事？"要注意控制说话的音量。如果客人需要帮助，应尽力提供快速、切实的服务。

（3）打电话。在打电话前要列出要点，并确认电话号码无误。如若打错了

电话，应该及时致歉。一经接通电话，应立即报部门并做自我介绍，然后再转入正题。

任务三　了解洗衣服务礼仪

洗衣服是看似平常却又不平常的事情。主要是要对客人负责，要选用正常厂家生产的高质量的洗衣液，保证衣物不褪色、无异味。

1. 时间确定

首先要了解客人的衣物需要在什么时间内洗好，是否急需。如果在正常的特快洗衣时间内，应立即通知洗衣房进行洗涤。如果客人要求在极短的时间内洗好，服务员应先跟洗衣房联系再决定是否收取洗涤。

2. 检查需洗衣物

客人需要送洗的衣物，应认真核对件数、质料、送洗项目和时间，检查口袋里有无物品，纽扣是否脱落，衣物有无破损或严重污点等。如是，应及时当面向客人指明，并在洗衣单上注明。

3. 送洗

应将洗烫完毕的衣物及时送回客房，当房门挂有“请勿打扰”牌时，将特制的说明纸条从门缝处塞进去，以告知客人送洗的衣物已在楼层服务处，请客人方便时自取。也可通知服务员方便时送进房间。在客人提出要离开酒店而衣服还未洗好时，不管是何种原因，服务员都应该向客人道歉，将衣服的洗涤情况向客人说明。如果来得及，应该马上洗好送到客人房间。如果时间来不及，也应该包装好送到客人的房间，根据衣服洗涤情况给客人酌情减免洗衣费。

任务四　掌握公共区域服务要点

公共区域服务众人的观测点，也是酒店显眼的地方，是一项复杂、细致、专业性很强的工作，公共区域服务员要身穿工作识别服，要精神饱满、表情自然、利索快捷地面对顾客。力争做到“六要”和“六不要”。

1. “六要”

在工作中要提醒来往客人走路时留意脚下；给客人带来不便时，要使用“请当心”“劳驾”“打扰您了”“多谢”等礼貌用语；在大堂用尘拖清扫灰尘时，要随时留意周围走动人的行为举止；见客人走过来要主动让道，不能妨碍他人的活动；清除烟灰缸、废纸杂物次数要勤，操作要轻；客人在旁，要微笑点头示意，礼貌问候，说声“您好”。

2. “六不要”

工作时不要与他人闲聊或大声说话；夜晚更要注意，以免影响客人休息；

遇急事不要奔跑，以免造成紧张气氛；不要和客人过分亲热，先伸手与客人握手；不要逗弄或抱客人的小孩；在过道中与客人相遇，不要与客人抢行，也不要从正在谈话的客人中间插过。如果手持重物或推车需要客人让道时，应有礼貌地打招呼并向客人致歉。

【经典案例】

周恩来高超的体态语

1992 年 4 月 10 日《公共关系导报》中有一篇描写周恩来体态语的文章，《举手投足皆潇洒，一笑一颦尽感人——周恩来高超的体态语》，其中写道：周恩来在半个多世纪的革命生涯中，形成了独具风格的体态语：仪表堂堂，温文尔雅。爱以不停顿的双手，做着很大很轻快的手势，而他的眼睛在不停地闪烁，甚至连讲话时，头部时而微微一偏的动作，都具有不可抗拒的吸引力……

在交往中，周恩来运用最多的体态语是握手，通过握手向对方传达了友好、欢迎、理解、尊重等各种信息。1954 年，在日内瓦会议的会议室里，周恩来出人意料地向美国国务卿杜勒斯伸出手去，这是一个让人捉摸不透的先发制人之举，屋里所有人都呆呆地看着杜勒斯如何反应。这个美国人的脸一下子绷紧了，脸色煞白，审慎地摇着头，然后把手抄到背后随即往后转，逃似地走出门去。周恩来处变不惊，镇定自若地凝视着杜勒斯的背影，高雅地耸耸肩，并风度十足地摊开他的双手，似乎在说："这是什么行为呀！"这无与伦比的体态语，使在场的人向他投去敬佩的目光。

分析：周恩来善于用眼睛说话，一位欧洲女作家说"他的眼睛是他身上最惊人的特点，总是闪着并迅速移动，人人都发现他是不可抗拒的。"他在演讲时，步履矫健，昂首阔胸，神色自然，仪态万千。周恩来的身上总是洋溢着自信和激情，他时而平静，时而激动，时而温和，时而愤怒，而这一切都是那样的得体和恰如其分。许多外国人认为，这位穿草鞋走过来的中国人在突如其来的场合下会表现得很高贵。独具魅力的体态语，帮助周恩来把自己塑造成集受到普遍欢迎的交谈伙伴、杰出的演说家、老练的谈判高手、劝说的行家这四种角色于一身的出色形象。

任务五　认知特殊情况下的客房服务规范

在特殊情况下，客房服务规范如下：

（1）如遇到客人反映有财物在客房内丢失时，酒店应立即派人及时到达现场，安抚客人，及时提供帮助，以最快的时间进行调查，并将处理结果及时通知客人。

（2）客人上报损坏了酒店物品，应派人及时到达现场，首先查看客人是否受伤，再看物品损坏情况，查明物品损坏原因，及时修补可更换物品，并根据

实际情况处理索赔。

实训十五　客房服务礼仪训练

（1）重点练习：敲门、进出房间、接电话、取送洗衣、与客人在走廊或在整理房间时相遇。

（2）场景设计：将全班同学分成四组，每组选出一名组长。由组长组织小组成员对将要学习的内容进行预习，并根据自己的理解进行情景的设置、角色（客人、服务员）的分配、场景的布置以及模拟。采取一组模拟表演、其他三组点评、教师总结的教学程序。

第一组：客房服务礼仪训练。

第二组：房务中心礼仪训练。

第三组：洗衣服务礼仪训练。

第四组：公共区域服务礼仪训练。

要求：每组自行设计三种以上场景，交换角色进行训练；互相点评，指出优点与不足，体验礼仪对服务流程的提升作用；互换小组内容再进行训练，让每一小组都能训练四组内容。

（3）请出优秀的小组为大家做示范表演。

（4）教师小结，课后每位同学写出实训报告及总结。

参考场景：

场景一：假设客人需要整理房间，作为客房服务员，接到任务后应如何提供服务？请第一组同学以模拟表演的形式展示优质的服务，重点练习敲门礼仪、进房间门礼仪。

场景二：假如你是一名房务中心的员工，接到客人请求帮助的电话时应如何应答？请第二组同学模拟表演，重点练习电话礼仪。

场景三：假设客人需要洗衣，作为客房服务员，应如何向客人提供周到的服务？请第三组同学以模拟表演的形式展示贴心的服务，重点练习取送洗衣礼仪。

场景四：如果你在走廊上打扫卫生，正好有两位客人迎面走来，你应该如何应对？假如你在清扫过道时不小心弄脏了客人的衣服，应该如何处理？请第四组间学模拟表演，重点练习与客人相遇礼仪。

项目五　认知餐厅礼仪

一般来说，餐饮礼仪指的主要是人们以食物、饮料、款待他人，以及自己在餐饮活动中，应该认真遵守的行为规范。

任务一　认知中餐礼仪

中餐，是中式餐饮的简称。它主要是指具有中国传统风味和特色的饭菜。中餐在国际社会一直享有盛誉，被誉为世界三大名餐之一。图 4-9 为中餐宴会摆台。

图 4-9　中餐宴会摆台

2012 年中央电视台播出的《舌尖上的中国》的深层含义，就是试图回到从前那个简单的饭桌上。它聚焦的是基本的饮食文化，深究的是植物的生长、米面的本味、炮制过程的缓慢精细、制作者根深蒂固的日常生活。它不像常见的饮食节目，剔除“食”的一切来历、一切背景，毫无顾忌地将“食”物化，将“食”的过程机械化，而是恨不能讲述所有食物的来龙去脉，恨不能描绘植物生长所经历的所有谷雨清风，让食物像人一样有了身世来历、性格情绪以及文化属性。正如纪录片文案中写的那样，“当今的中国，每座城市外表都很接近。唯有饮食习惯，能成为区别于其他地方的标签。”城市变得极为相似，唯一的不同就是楼宇之间烹饪的食物和空气中飘散着的食物香气。

【穿越时空】

中国饮食中的五味调和

中国饮食中的五味调和说，也来源于中国哲学中的阴阳五行学说。所谓阴阳五行学说，即“天地之气，合而为一，分为阴阳，判为四时，列为五行”(《春秋繁露·五行相生》)。古代，人们把自然现象和人的活动归结为水、火、木、金、土五种物质元素，并把饮食归于土的范畴，因为饮食中的基本成分是谷类食物，系土地所生，故属土。又，五行学说认为水、火、木、金、土在口味上的属性分别是咸、苦、酸、辛、甘，合称五味；五味受五行统辖。烹饪者要使五味调和，从差异到平衡，就必须掌握好“调”的本领，以达到“和”这一饮食的最高标准（如《吕氏春秋·本味》篇说：“凡味之一，水最为始，五味

三材，九沸之变，人为之纪，时疾时徐，灭腥去臊除羶，必以其胜，无失其理。调和之事，必以甘酸苦辛咸，先后多少，其齐甚微，皆有自起，鼎中之变，精妙微纤，口弗能言，志不能喻；若射御之微，阴阳之化，四时之数。故久而不弊，熟而不烂，甘而不哝，酸而不酷，咸而不减，辛而不烈，淡而不薄，肥而不腻。”）。所以，在五味中求和，就是在矛盾中求统一的朴素辩证法。

中餐礼仪，实际上是中华饮食文化的重要组成部分之一，它所指的主要是以中餐待客或品尝中餐时，应当自觉遵守的习惯做法和传统习俗。

（一）餐具

中餐的一大特色，是中餐餐具的使用与西餐相比，有明显的不同之处。享用中餐时所使用的餐具可分为主餐具和辅餐具两类。中餐的主餐具，是指进餐时必须备有的餐具；通常情况下，享用中餐时要使用的主餐具有筷、匙、碗、盘等。

1. 中餐的主餐具

（1）筷，俗称筷子。它是享用中餐时必不可少、颇具特色的最主要的餐具。筷子的主要功能，是用餐时以之夹取食物或者菜肴。使用筷子方法要正确，用其取菜、用餐时，要注意“五忌”：

1）忌“品尝”筷子；无论筷子上是否残留着食物或汤汁，都不要刻意去舔。在取菜前尤其不可如此，同理，长时间将筷子含在嘴里也不合适。

2）忌“跨放”筷子。当暂时不用筷子时，可将其并齐放在筷子座上或并齐支放在自己所用的碗、碟的边缘上，不要将它直接放在餐桌上，更不要将其横放在碗、盘上。

3）忌“插放”筷子。不用筷子时，不要将其并排插放在食物、菜肴之上。因为根据民俗，只有祭祀先人时才会如此，同时，也不要图方便，以筷代叉，用来叉取食物。

4）忌“舞动”筷子。用餐时，如须与人交谈，应暂时放下筷子，不要将其挥来舞去，或者用其击打碗、盘，更不要用其代指，对人指指划划。

5）忌“滥用”筷子。不要“强迫”筷子去做一些分外工作，如用其剔牙、挠头、梳头，或是夹取与食物、菜肴完全不相干的东西。

【穿越时空】

筷子的由来

中国人使用筷子的历史，有三千多年。其实，在使用筷子之前，我们的祖先同样也经历了一个用手抓饭吃的过程。但热粥汤羹又如何抓取得了呢？于是不得不随地折取一些草茎木棍来帮助。上古时代，因无金属器具，再因兽骨较短、极脆、加工不易，于是先民就随手采摘细竹和树枝来捞取熟食。当年处于

荒野的环境中，人类生活在森林、草丛、洞穴里，最方便的材料莫过于树枝、竹枝。正因如此，小棍、细竹经过先民烤物时的拨弄、急取烫食时的捞夹、蒸煮谷黍时的搅拌等，筷子的雏形逐渐出现，这是人类在特殊环境下的必然发展规律。

筷子，可谓是中国的国粹。它既轻巧又灵活，在世界各国的餐具中独树一帜，被西方人誉为“东方的文明”（见图 4-10）。我国使用筷子的历史可追溯到商代。《史记·宋微子世家》中有“纣始为象箸”的记载，纣为商代末期君主。先秦时期称筷子为“挟”，秦汉时期叫“箸”。古人十分讲究忌讳，因“箸”与“住”字同音，“住”有停止之意，乃不吉利之语，所以就反其意而称之为“筷”。这就是筷子名称的由来。

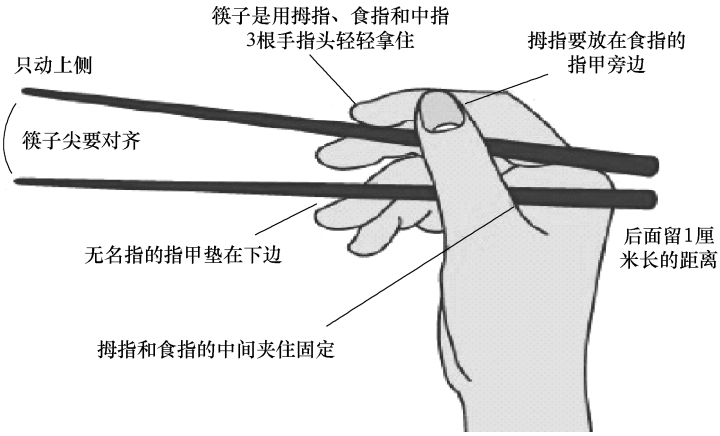


图 4-10　筷子的使用

（2）匙，俗称勺子。在享用中餐时，它的主要作用是舀取食物、菜肴，尤其是流质的羹、汤，有时也可与筷子并用，辅助筷子取食。在一般情况下，应注意尽量不要单独用勺子去大家共用的散菜盘中取菜。使用勺子时，也有“五忌”：

1）忌“溢用”勺子。在用勺子取食物时，不宜过满，免得溢出的食（汤）溅洒在餐桌或者自己及他人的衣物上，必要时，可在舀取食（汤）后稍候片刻，再移向自己享用。

2）忌“物归原位”。用勺子取用食物后，无论是否可口，应立即食用，不要将食物倒回原处。

3）忌“吹勺”。如果取用的食物过烫，可将勺子平稳放置在餐碟内，不要将其端放在嘴边吹来吹去。

4）忌“塞勺”。食用勺子里盛放的食物时，尽量不要将勺子塞入口中或反复吮吸它。

5）忌“立勺”。暂且不用勺子时，应将其置于自己的食碟之上，不要让它直立或斜立在食物之上。

【穿越时空】

餐匙的由来

餐匙的起源可追溯到7000多年以前的新石器时代。在新石器时代的中国，生活在黄河流域及其他地区的农耕部落居民，大多形成了使用餐匙进食的传统。因为中国新石器时代的农作物品种主要是水稻和粟，分别适宜于湿润的南方和干旱的北方种植。这两种谷物的烹饪比较简单，可以直接粒食，加上水煮成粥饭即可食用。热腾腾的粥饭，特别是半流质的粥食，不便直接用手抓食，需要借用某种器具，于是最简单的餐匙便被发明出来了。由此看来，进食方式的确立，与农作物品种和烹饪方式都有密切的关系。中国史前广泛的粒食传统，特别是粥食方式的确立，使餐匙的出现成为必然的事情。

（3）碗。在中餐里，碗主要是盛放主食、羹汤之用。在较为正式的进餐场合使用碗时，也有“五忌”：

1）忌“端碗”。不要端起碗来进食，特别是不要双手将碗端起来匆匆进食羹汤或粥。

2）忌“吸碗”。食用碗内的食物时，一般不要直接以手代筷去抓取碗中的食物，更不要干脆用嘴直接从碗内吸食。如有特殊需要，像现代人食用大骨头，则另说。

3）忌“舔碗”。食用碗内的食物时，不可将其直接倒入口中，也不要以舌头伸进碗中舔食。

4）忌“投碗”。不要将信手拈来之物随意向暂且不用的碗内乱扔。

5）忌“扣碗”。不要将餐桌上用过的碗或干净的碗倒扣过来放置。这是对厨师及工作人员的极不礼貌。

【穿越时空】

碗的来历

碗，作为日常人们必需的饮食器皿，其起源可追溯到新石器时代泥质陶制的碗，其形状与当今无多大区别，即口大底小，碗口宽而碗底窄，下有矮式碗足，高度一般为口沿直径的二分之一，多为圆形，极少为方形。随着社会的发展和历史的变迁，制作碗的质料不断发生变化，工艺水平和装饰手段不断提高和更新。碗的一般用途是盛装食物，因其体积较锅、盂小而可用手端盛。

（4）盘。俗称盘子。稍微小一些的盘子，一般被称作碟子。盘子在中餐里主要用以盛放食物。其在使用方面的讲究与碗类似。在餐桌上，用来暂放从公用菜盘里取来待用的菜肴的盘子，被称为食碟。使用食碟时，有“二忌”：

1）忌“足取”。不要将各种菜肴不分花色品种、不管冷热地一次性足足取

之堆放在食碟里，这样既不雅观，也容易给他人留下不良印象，容易“串味”，使得美食不能美食之。

2）忌“乱吐”。在餐桌上，凡是不宜入口的骨、刺、残物等，不要随意吐在餐桌上或地上。应在餐巾的“掩护”下，将其轻轻取放在食碟的前端，注意不要将其与待用食物相混合。必要时，请服务员更换食碟。

2. 中餐的辅餐具

中餐的辅餐具通常是指有其不多无其不少，可用可不用的餐具，主要在用餐时，发挥辅助功能。最常见的有水杯、湿巾、水盂、牙签等。

（1）水杯。进食中餐过程中所用的水杯，主要用来盛放清水或者饮料，一般情况下，水杯不要用来盛酒，不用时也不要将其倒置。

（2）湿巾。讲究一些的中餐，在进食前，一般会送上湿巾（香巾）。湿巾的作用是用来轻轻地揩手，揩手后，应将其放回盘中。要注意，湿巾的功能是有限的，不要用其擦脸、擦嘴或者擦脖子。有时在正式或较具规模的宴会临近结束时，也会送上湿巾，此湿巾是用来轻轻揩嘴的，不要用来擦脸或者擦汗。

（3）水盂。食用中餐有时需要手拿食物进餐，摆在餐桌上盛放清水的水盂是用来清洗手的，这在高档的酒店会遇到。但要注意，水盂里的水无论是纯粹的清水，还是漂着一些花瓣的水，都不能作为饮用水。在水盂里清洗手时，正确而得体的做法是：不要双手同时放入，两手轮流沾湿手指尖即可，各自轻轻捻过，清洗过后，出手时不要乱甩、乱抖，而应将手置于餐桌之下，用纸巾轻轻擦干。

（4）牙签。牙签，顾名思义，主要用于剔牙。在用餐过程中，需要剔牙时，应以“半遮面”的方式进行。即以空闲的一只手，自然遮掩住口部，徐徐进行，不要张开大口，也不要动作过大，乱捅乱戳。剔除的东西，不可放回口中，要轻轻放在纸巾内，切勿随手乱弹，随地乱吐。无论是否剔牙，都不要将牙签长时间叼在嘴里；除果盘上专门用来插取水果的牙签可用外，一般不要将牙签筒（盒、袋）里的牙签随意用来插取食物。

（二）用餐仪容

享用中餐者，除了准备品尝色、香、味、形俱佳的美食外，还应使自己的用餐表现符合礼仪规范。具体仪容要求如下：

（1）仪容要洁、着装要雅，适度修饰，自然大方。

（2）应邀赴宴或是聚餐，要按时到，不慌乱，不早退。

（3）入座时，要轻，要按座次入座，相互谦让，莫抢先。

（4）在一般情况下，宴请或是聚餐，“吃”已经不是唯一的目的，更重要的是“功夫在其外”，即营造一个相互交际的氛围。因此，应该珍惜和利用聚餐机会，适当进行朋友间的交际活动，不要清高自傲，目不斜视，给人一种格格不

入的感觉。

（5）在正式宴会或者较为规范的聚餐会上，一般都有主人或主宾致辞。这时应当放下餐具，专心倾听。此时不要窃窃私语或是饥不择食地狼吞虎咽，这是很失礼的。

（6）在用餐时，要注意吃相。如果出席宴会，在餐桌上不管不顾，或是只顾自己痛快，吃得兴起，喝得顺畅，不时摇头摆脑，当众宽衣解带，满脸油汗，汤汁横流，不但是严重的失态，大煞风景，而且还会直接影响他人的雅兴和食欲，让其他人反感。

（7）在用餐时，要自觉遵循“己所不欲，勿施于人”的俗规，不要凭自己的喜好，想当然地随心所欲为他人夹菜；也不要“己所欲，多多益善”，将餐桌上自己喜欢的菜肴旁若无人地尽揽自己面前。这样的做法一是不够卫生，二是有失雅致，三是容易浪费，四是难免让人尴尬。

（8）在用餐时，不要当众对菜肴肆意评论，也不要在公用的菜盘内对菜肴挑三拣四，翻来覆去。不要信手玩弄餐具，敲敲打打，发出声响。不要当众清嗓子、挖鼻孔、吐痰等。在相互并不熟识的情况下，尤其是异性之间，尽量不要修饰补妆、提袜脱鞋等。也不要在用餐过程中频繁离开自己的座位四处走动。所有这些，都是有碍观瞻、少条失教之举。

任务二　认知西餐礼仪

西餐是对西式饭菜的一种约定俗成的统称。在中国人看来，无论是形式还是内容，只要源自西方国家，食用时必须用到刀、叉等餐具，与中餐在口味上也有明显区别的饭菜，皆以西餐相称。图 4-11 为西餐宴会摆台。

图 4-11　西餐宴会摆台

当前，随着中外各种政治经济等交流活动的增多与扩大、人们生活水平的不断提高以及生活内容的日渐丰富，西餐已经逐渐进入中国人的生活，并为许多人所认同与接受。

吃西餐在很大程度上讲是在吃情调：大理石的壁炉、熠熠闪光的水晶灯、银色的烛台、缤纷的美酒，再加上迷人的轻音乐和人们端庄优雅的举止，这本身就是一幅动人的画面。享用西餐，一样有礼仪礼节之讲究，照此规范，才有可能在享用异域美味佳肴的同时，不失应有的风度：据此，我们有必要对西餐礼仪礼节的形式和内容有所了解并尽可能地遵循。

享用西餐的氛围：享用西餐通常很注意情调和氛围。在这一点上，与一般的中餐相比，差异较大。西餐讲究 6M 原则，即 Meeting（同何人相会用餐）、Menu（漂亮的菜单）、Mood（幽雅的气氛）、Music（柔和的音乐）、Manners（讲究的礼节风度）、Meal（美味的食品）。

（一）西餐礼仪与享用

享用西餐时安静是基本的礼貌，像是喝汤、嚼食物都不应该发出声音，打嗝的声音尤其会惹人白眼，万一打嗝发出了声音，应该对同桌的人说“Excuse me”表示歉意。千万不要塞得满嘴的食物，应慢慢地一口一口地吃。发表意见时，应该等食物完全吞下去之后再讲话，不可以一边嚼一边讲话。如果有鱼刺或骨头，应该尽量先用刀叉挑出来或切除掉，再放到嘴里，不可嚼一嚼之后再吐出来，假如不得已必须要这样做，则最好悄悄地、稍微用餐巾布遮掩一下。享用西餐时，具体的注意事项如下：

（1）预约的窍门。越高档的饭店越需要事先预约。预约时不仅要说清人数和时间，也要表明是否要视野良好的座位。如果是生日或其他特别的日子，可以告知宴会的目的和预算。在预定时间内到达是基本的礼貌。

（2）再昂贵的休闲服，也不能随意穿着上餐厅。吃饭时穿着得体是欧美人的常识，去高档的餐厅，男士要穿着整洁的上衣和皮鞋；女士要穿套装和有跟的鞋子。如果指定穿正式服装，男士必须打领带。

（3）最得体的入座方式是从左侧入座，当椅子被拉开后，身体在几乎要碰到桌子的距离站直，领位者会把椅子推进来，腿弯碰到后面的椅子时，就可以坐下来。

（4）正式的全套餐点上菜顺序是：①菜和汤；②水果；③鱼肝油；④肉类；⑤乳酪；⑥甜点和咖啡；⑦水果，还有餐前酒和餐酒。没有必要全部都点，点太多却吃不完反而失礼。前菜、主菜（鱼或肉择其一）加甜点是最恰当的组合。

（5）主菜若是肉类应搭配红酒，鱼类则搭配白酒。上菜之前，不妨来杯香槟、雪利酒或基尔酒等较淡的酒。

（6）在用餐前就可以打开餐巾。点完菜后，在前菜送来前的这段时间把餐巾打开，往内摺三分之一，让三分之二平铺在腿上，盖住膝盖以上的双腿部分，不要把餐巾塞入领口。

（7）用三根手指轻握杯脚。酒类服务通常由服务员负责将少量酒倒入酒杯

中，让客人鉴别一下品质是否有误。侍者会倒酒，不要动手去拿酒杯，应把酒杯放在桌上由侍者去倒。正确的握杯姿势是用手指轻握杯脚。为避免手的温度使酒温增高，应用大拇指、中指、食指握住杯脚，小指放在杯子的底台固定。

（8）喝酒绝对不能吸着喝，而应倾斜酒杯，轻轻摇动酒杯让酒与空气接触以增加酒味的醇香，然后一饮而尽，边喝边透过酒杯看人是失礼的行为。不要用手指擦杯沿上的口红印，用面巾纸擦较好。

（9）喝汤不能吸着喝。汤匙底部放在下唇的位置将汤送入口中。汤匙与嘴部呈45°角较好。身体的上半部分略微前倾。

（10）吃面包可用刀先切成两半，再用手撕成块用左手拿来吃。

（11）鱼肉极嫩易碎，首先用刀在鱼鳃附近刺一条直线，刀尖不要刺透，刺入一半即可。将鱼的上半身挑开后，从头开始，将刀叉在骨头下方，往鱼尾方向划开，把针骨剔掉并挪到盘子的一角。最后再把鱼尾切掉。由左至右，边切边吃。

（12）使用刀叉的基本原则是右手持刀或汤匙，左手拿叉。若有两把以上，应由最外面的一把依次向内取用。

（13）如果吃到一半想放下刀叉略作休息，应把刀叉以八字形状摆在盘子中央。若刀叉突出到盘子外面，不安全也不好看。边说话边挥舞刀叉是失礼之举。用餐后，将刀叉摆成四点钟方向即可。

（14）摆放刀叉。吃主菜需较长时间，当你需要休息一下时，便将你的刀叉放成叉状，千万不要将刀叉顺着同一方向放。那样侍者会过来帮你收走，因为这表示你吃完了。

（15）轻嚼甜品。主食之后是甜品，甜品需要轻轻地用小匙羹切开送进嘴，闭着嘴轻轻嚼，然后慢慢咽下去。有些甜品如甜汁、雪糕汁等，须用左手轻轻托起，使盘子向外倾斜，用右手的食指、拇指、中指捏住小匙羹，轻轻向外舀，并送入口中，匙羹含在两片嘴唇中轻轻抽出。若吃完后将小匙羹留在盘中，侍者会端走的。

（16）吃完甜品后，你可上洗手间或补粉了，但是不要加唇膏，因为还有咖啡或茶。当咖啡上来时，记住那小匙羹只用来搅拌糖或奶油，并非用来舀咖啡喝的，你只须用它在咖啡中搅动一会儿，这时不要把杯子敲得叮当响，这也是一种仪态。用右手的拇指与食指轻轻端起杯子的扶手，送近口边，身子不要远离桌子太远，否则杯底的污渍滴下来会弄脏衣服，也可用左手抬起咖啡碟，右手端起咖啡杯，一起送到口边，慢慢啜饮。

最后要注意的是，如要中途离座一会儿，可把刀叉靠在碟子两旁，即表明你还要继续吃，不然，侍者会把你的餐碟收走。

用餐完毕，将刀叉放入盘中，顺着同一方向放，表示可以撤下了。

（二）西餐餐具

西餐的餐具有刀、叉、盘、匙、杯等（见图4-12）。吃正餐时，刀叉的数目与菜的道数相等，按照上面的顺序由外至里排列，刀口向内，用餐时按此顺序取用。使用刀叉一般有两种方法可供参考：

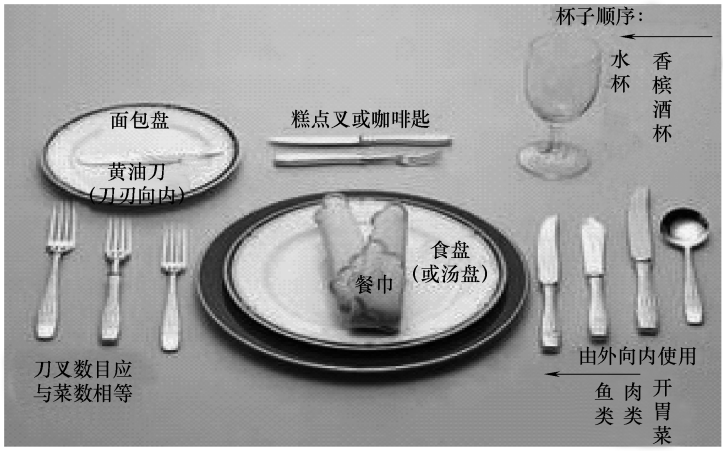


图 4-12　西餐餐具

（1）英式用法。它要求在进餐时，始终右手持刀，左手持叉，刀叉互助，交替使用，一边切割，一边叉而食之。这样的用法较为常见，一般被认为较为文雅。

（2）美式用法。它要求在进餐时，先是右刀左叉，一气呵成。先将餐盘里要食用的食物全部切割好，然后将右手的餐刀斜放在餐盘前方，将左手的餐叉换到右手，然后开始食用。这样的用法较为省事。使用刀叉时要注意“五忌”：

① 忌在切割食物时，因用力过猛或用力不匀而发出声响。

② 忌在切割食物时，双肘向外呈“八”字状，甚至用力导致成“一”字状。应该尽量使双肘自然下沉，这样，既使吃相雅观，又便于切割食物，而且不妨碍他人。

③ 忌将食物切割成大小不一状，每当叉起时，不再加工则无法入口。

④ 忌刀叉无章法地乱摆乱放。将餐刀临时放下时，不可刀口向外。双手同时使用刀叉时，叉齿应当朝下，而当右手持叉进食时，则应叉齿向上。

⑤ 忌刀叉掉在地上后再度使用。

与中餐的筷子相比，西餐中所使用的刀叉有着约定俗成的暗示作用：

① 与人交谈时，应暂时放下刀叉。具体的做法是：刀右叉左，刀口向内，叉齿向下，呈“八”字状摆放在餐盘之上。这种摆法意味着用餐尚未完毕，服务员不必前来收拾餐桌。但要注意，摆放刀叉时，不可将其交叉放成“十”字

状，因为许多西方人认为，这种形状是会令人晦气的。

② 如果用餐完毕，则可刀口向内，叉齿向上，刀右叉左地并排纵放，或者刀上叉下地并排横放在餐盘里，这种摆法意味着告知服务员，他可以前来收拾餐桌了。

（三）餐巾的使用

食用西餐时，餐巾是许多场合必不可少的。在使用餐巾时，要注意以下几点：

（1）无论餐巾大小和形状如何，无论是从用餐者右侧桌面上，还是从用餐者右前方的水杯里将其轻轻拿出，切记不要临空抖动，而应自然展开，分别折成等腰三角形（正方形餐巾），并将直角朝向膝盖方向，或是对折（长方形餐巾），然后折口向外平铺。这些动作，均应在餐桌下面悄然进行。

（2）餐巾的用途和使用中应注意的事项。

1）用来保护自己的服装。之所以将餐巾平铺于自己的大腿上，就是要防止进餐过程中掉下的菜肴、汤汁等“不速之客”污损衣物。

2）用来擦拭口部。以餐巾擦拭口部时，其部位应大体固定，最好只用其内侧。要注意，餐巾不是毛巾，虽是自己专用，但不可用其擦汗、擦脸、擦手。

3）用来遮口。在进餐过程中，如需要剔牙，吐出口中骨、刺等异物时，可用左手拿起餐巾挡住口部缓慢进行。否则该举止当众进行是很失态的。

4）用来进行暗示。当女主人铺开餐巾时，就意味着宴会开始，大家可以用餐了；当女主人将餐巾放到餐桌上时，意味着用餐结束，各位可以告退；当餐巾放置于本人座椅的椅面上时，意味着此人只是因故暂时离开，并没有用餐完毕，服务员不要急于撤席。

【穿越时空】

西餐餐具的来历

西方进食的餐具主要是刀和叉，最初只用刀，早期的刀就是石刀或骨刀，直到炼铜以后，有了铜刀，铁器出现以后，才改用铁刀。单独的刀不像中国的筷子，不是严格意义上的餐具，因为它是多功能的，用来宰杀、解剖、切割狩猎物或牛羊的肉，所以必须随身携带。火出现后，烧熟食物时，刀才兼作餐具。

直至15世纪，为了改善进餐的姿势，才使用了双尖的叉，因为用刀把食物送进嘴里不雅观，改用叉子将肉块送进嘴里显得优雅些，叉才是严格意义上的餐具。但叉的弱点是离不开用刀切割在前，所以二者缺一不可。到17世纪末，英国上流社会开始使用三尖的叉，到18世纪才有了四尖的叉。所以，西方人刀叉并用只不过四五百年的历史。

西方进餐以肉食为主，肉食又与农业结构有关。欧洲是以畜牧业为主，面包之类是副食，直接用手拿。主食是牛羊肉，用刀切割肉，送进口里最方便了。

牧场和草原广阔，刀叉是随身挂在腰带上，因为食无定所，必须随身带。到了城市定居以后，刀叉进入家庭厨房，才不必随身带。

任务三　了解自助餐礼仪

自助餐是现在很流行的一种用餐制，无论是从形式上，还是从卫生角度，都是值得提倡和推广的。

在了解了中餐与西餐的食用方法后，用自助餐时的礼仪要轻松许多。

图 4-13 为自助餐摆台。

图 4-13　自助餐摆台

在享用自助餐时，应注意以下几点：

（1）进入餐厅后，不要急于找座位，应先扫视一下周围环境，对整个餐厅的各个部位、菜点的摆布和服务设施有个基本的了解，做到取菜时心中有数。

（2）取菜时要有秩序，按顺序排队取，不要挤在一起取菜，如果人较多，可适当在一旁等一会儿。

（3）每种菜点取用时都不要贪多。如果是大家都爱吃的东西更是如此。宁可吃完后再取，也不要取满满一盘让人笑话，甚至吃不完造成浪费。

（4）取菜点时要依菜点原来摆放的顺序取用，不要在盘中翻来找去，这样既不雅观，也不礼貌。

（5）热菜、冷食要分开放入自己的盘中，切勿堆放在一起，显的粗俗。

（6）凡取到自己盘中的菜点，即使不合口味，也绝不能再送回去，可剩在盘中，放在桌子边上，待服务员取走。

（7）尽量做到吃什么取什么，吃多少取多少，不够可以再取，不要造成浪费，不要因一次性取食物过多又无法处理而让人笑话。

（8）取完食物后，应回到座位用餐，不要迫不及待地就近站着开始食用，

这样显得极不雅观。

【穿越时空】

自助餐的由来

据考证，自助餐起源于8至11世纪的北欧，是由海盗发明的。当时海盗们以打猎为生，每当收获大猎物时，就由海盗头目设大宴款待众人，以示庆贺。可是海盗们过惯了放松自由的生活方式，不喜欢当时西餐的繁文缛节，于是便别出心裁，发明了这种随意的到餐台自取食品及饮料的吃法。经过数年的发展和历史的变迁，后来的西餐业把其文明、规范化，并丰富了吃喝的品种，就成了今日的自助餐。很多西方专业自助餐厅现在还冠以“海盗餐厅”的名字，就缘由于此。

【案例分析】

吃自助错在哪了?

某公司旁边最近新开了一家自助餐厅，张先生听说那里的自助餐不仅品种丰富，味道也很不错。一天晚上加班后，张先生就约了几位同事去吃自助餐。由于是晚上8点多了，餐厅里客人不多。当张先生和同事进入餐厅时，发现门口的迎宾小姐正倚靠在玻璃门上，一看有客人来了，赶紧站直问好。张先生还同同事打趣说：“服务小姐闲得剥指甲了，看来生意不怎么样啊!”大家说笑着往里走。这时，里面本来挤在一起看手机的服务员中的一位，急急忙忙地跑过来大声问：“先生几位?”张先生回答说“三位。”然后那位服务员就用食指指着前方的一张桌子说：“你们就坐那里吧。”张先生和同事定好座位后，就去挑选食品了。这餐厅自助餐的品种的确很多，张先生先逛了一圈，准备取点汤时，发现旁边有位服务员倚着放食品的台，先用手抓了抓头皮，然后还拍一下，看到张先生盯着她时，就若无其事地把眼光转到了别处，转身时还向其他同事做了一个鬼脸。在张先生拿食品时，她还时不时看看，然后凑到旁边服务员耳边说着悄悄话。张先生看到这种情况，禁不住要揣测：“难道我今天的穿着有问题？还是服务员嫌我拿东西太多了?”

【案例解析】

案例中服务人员有很多不优雅、不文明的体态语，这些体态语严重影响了服务人员的个人形象和酒店形象，也是对客人不尊重的一种表现。

请同学参加讨论：请指出案例中几位服务人员的仪态错误之处。

模块五 旅游礼仪

【模块概述】

旅游业不仅具有悠久的历史，还是当今世界经济发展最快的产业之一。本模块针对旅行社服务，详细介绍了全程陪同导游和地方陪同导游工作中的礼仪，并涉及出境手续的办理及相关途径。

【知识目标】

1. 使学生了解旅行旅游服务相关礼仪的重要意义。
2. 了解全陪导游和地陪导游在工作中的职责范围及责任。
3. 了解出境手续办理的流程。

【能力目标】

1. 掌握旅行社服务工作中的礼仪基本要求与规范操作。
2. 掌握全陪导游与地陪导游在工作中的职权范围、应尽义务与具体的礼仪规范。
3. 了解出境手续办理的流程。

【章首案例】

有去月球想法的第一人

一次，导游吴浩接待了一批美国旅游团，在旅游商店里他发现一位游客在认真地看一幅“嫦娥奔月”的国画，并流露出非常喜欢的神色。吴浩便走上前去向他介绍中国国画的艺术和与之相关的历史背景，客人很感兴趣。吴浩告诉这位游客，在华盛顿的宇航馆里也有一幅“嫦娥奔月”的国画，旁边写的是“在人类历史上，是谁有去月球想法的第一人？是中国古代的嫦娥女士……”这

位美国游客非常感谢吴浩的帮助，并买下了这幅“嫦娥奔月”国画。

吴浩的介绍把物品的历史文化价值和实用价值巧妙地结合起来，促成了这位游客的购买行为。

旅游业是当今世界发展最快的产业之一。我国自改革开放特别是加入 WTO 以来，旅游业得到了快速的发展。国家旅游局局长邵琪伟表示，中国已成为世界第四大入境旅游接待国、世界第一大出境旅游消费国，拥有世界最大的国内旅游市场。2013 年，中国旅游业保持稳步发展，全年入境过夜旅游人数为 5569 万人次，旅游外汇收入为 517 亿美元；出境旅游人数为 9819 万人次，增长了 18%；国内旅游人数为 32.6 亿人次，增长了 10.3%。随着我国经济的快速发展，旅游业已经成为我国第三产业中的支柱产业，成为我国绝大部分省市和地区的经济增长点和重要的创汇行业。据世界旅游业组织最新预测，未来十年，中国还是世界上旅游业发展速度最快的国家之一，预计到 2015 年将成为全球最大的入境旅游目的地。

旅游活动是具有悠久历史的。但是，旅游成为一个产业——旅游业，则是近代才出现的。而且旅行游览活动在历史上一直是以个人为单位的个体消费活动，而世界上第一次以组织形式出现，并与运输业直接挂钩、开旅游业先河的人是英国的托马斯·库克。

【历史人物】

托马斯·库克（Thomas Cook）

1808 年 11 月 22 日，托马斯·库克出生于英格兰德比郡墨尔本镇。自幼家境贫寒，四岁丧父，母亲改嫁。迫于生计，托马斯·库克十岁时不得不辍学从业。先在一家蔬菜花木店当帮工，每周的工钱仅为 6 个便士。后又当木工学徒。17 岁时进入拉特兰浸礼教会做颂经人。

1828 年，库克成为一名传教士，云游四方，散发浸礼教会的小册子，宣传教义。这使得托马斯·库克游历了英格兰的许多地方，对旅游产生了兴趣。1841 年 7 月 5 日，托马斯·库克包租了一列火车，将多达 570 人的游行者，从英国中部地区的莱斯特送往拉夫巴勒参加禁酒大会。往返行程 22mile，团体收费每人一先令，免费提供带火腿的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随。这次活动在旅游发展史上占有重要的地位，它是人类第一次利用火车组织的团体旅游，它是近代旅游活动的开端（见图 5-1）。

1845 年，托马斯·库克放弃了木工的工作，开始尝试从事具有商业性的旅游组团业务代理，成为世界上第一位专职的旅行代理商。同年夏，首次出于商业赢利目的，他组织了一次真正意义上的团体消遣旅游。这次团体旅游是从莱斯特出发，途经若干地点停留访问，最终目的地是英格兰西部的海港城市利物

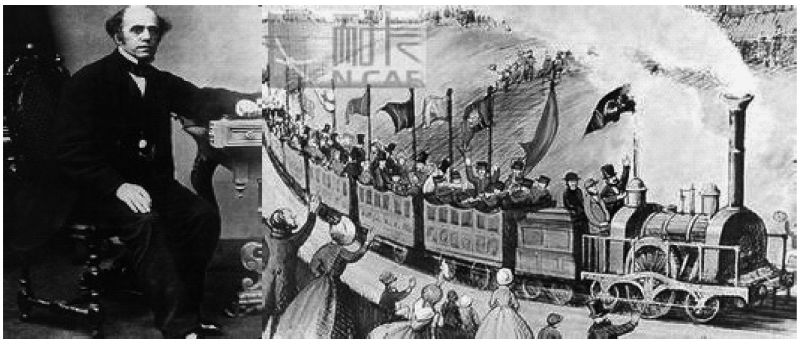


图 5-1　托马斯·库克和他的人类第一次利用火车组织的团体旅游

浦。全程历时一周，共 350 人参加，并编发了导游手册——《利物浦之行手册》分发给旅游者，这是世界上第一本旅游指南。由于当时人们对外出旅游的需求已趋成熟，加之托马斯·库克此前组织旅游活动的成功为其带来的名声，所以，有关组织这次团体旅游的海报告示一经张贴，报名者极其踊跃。为了确保这次组团旅行的成功，托马斯·库克不得不决定将组团规模仅仅控制在 350 人以内。很多人前来报名时，都因名额已满而不能如愿。在已办好预订手续的人中，有些人甚至乘机高价转手倒卖名额。这次旅游的组织方式更具现代包价旅游的特点，体现了现代旅行社的基本特征，开创了旅行社业务的基本模式。

1846 年，托马斯·库克亲自带领一个旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。为每个成员发了一份活动日程表，还为旅行团配置了向导，并编写了《苏格兰之行手册》。此后，他每年都要组织大约 5000 人在英伦三岛之间旅行。每次他本人都亲自陪同，并编印旅游指南。他成功地把铁路、水路和地上交通设施紧紧联系在一起。旅行业务得到较大发展。

1851 年 5 月，英国为了展示工业革命成果，在伦敦建造了“伦敦水晶宫”，举办了一次大展览，这是第一届世界博览会。托马斯·库克决心抓住这个机会扩大旅行业务。在展览开幕前，他遍访英格兰中部和北部主要城市，组织各地旅客赴伦敦参观展览。为此，他还创办了名为“观光者”的月刊杂志，专门介绍各地风光和旅游者的见闻。这一年，他组织了 165000 多人到伦敦参观展览。此后，他又成功组织了旅客参观 1853 年的都柏林展览和 1857 年的曼彻斯特展。

1855 年，库克组织了从英国莱斯特前往法国巴黎参观第二届世界博览会的团体旅游，这次旅游活动在巴黎停留 4 天，全程采用一次性包价，其中包括在巴黎的住宿和往返旅费，总计 36 先令。当时（1855 年 8 月 6 日）的《曼彻斯特卫报》称此举是“铁路旅游史上的创举”。事实上，这也是世界上组织出国包价旅游的开端。到 1864 年，经托马斯·库克组织的旅游人数已累计达 100 多万。

1865 年开办了一家旅游用品商店，同年，为了进一步扩展旅行社业务，托

马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克（John Mason Cook）成立了托马斯父子公司（即通济隆旅游公司），迁址于伦敦，并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后，托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。

1872 年，他亲自带领一个 9 人旅游团进行了为期 222 天的第一次环球旅行。这次环球旅行的成功受到世人的称颂。接着，他又在欧洲、美洲、澳大利亚与中东建立起自己的系统，把旅游业务扩展到了北美洲。1880 年，他又打开了印度大门，拓展了埃及市场，成立世界上第一个旅游代理商，被誉为世界旅游业的创始人。

1878 年，托马斯·库克退休，业务由其子约翰·梅森·库克接手（1939 年，通济隆旅游公司在世界各地设立了 350 余处分社）。到了 20 世纪初，英国托马斯库克旅游公司、美国运通公司、比利时铁路卧车公司，被称为世界旅行代理业的三大公司。

1892 年，托马斯·库克创办了最早的旅行支票，可在世界各大城市通行，凡持有旅行支票的国际旅游者可在旅游目的地兑换等价的当地货币，更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。通济隆旅游公司还编印了世界最早的旅行杂志，曾被译成 7 国文字，再版达 17 次之多。同年 7 月，年满 84 岁的托马斯·库克离开人世，长眠于英格兰萨里郡泰晤士河畔的瓦尔顿城。

【人物评价】

托马斯·库克是近代旅游业之父，又被称为“监护旅游之父”，为旅游业的发展做出了重大贡献，是旅游界的伟人。1892 年，这位先驱者离开了人间，终年 84 岁。因为他对世界的贡献，英国出了两篇评论，他伟大之处就是发现了一个需求，并且加以满足。这种需求叫旅游，这种满足明明白白地告诉我们，应按照市场的需求研究产品，这位经营一辈子旅游业的库克先生，以他伟大的业绩给我们提供了契机，就是旅游从业人员必须不断地发现游客的新兴趣，提出有特色的新服务。托马斯·库克一生创造性地经营着新兴的旅游业，在世界旅游史上创造了许多项第一。托马斯·库克作为世界近代旅游业的创始人，他的名字已成为旅游的代名词。今天，身背印有托马斯·库克标记的各式旅行包的旅游者的足迹已遍布世界各地。托马斯·库克的名字将永载旅游史册。

项目一　认知我国旅游业的发展

自古以来，人类就不满足于周围环境对自身的束缚。扩大活动范围和生存空间，便成了人类的一种愿望；同时，迫于当时洪水、大火、干旱、地震等各种自然灾难的危害，原始人便开始了有选择性的迁移。从某种意义上说，这也

许可归结为人类历史上最早的旅行吧。中国的考古学家们曾在我国河南省西部三门峡地段，发现了仰韶文化时期（距今 5000 ~ 7000 年）留下的部分村落遗址，经研究认定，它们始建于不同时期，是某个原始部落趋利避害，反复迁徙的结果。

任务一　认知我国旅游业的起源

（一）“旅游”一词在我国的最早使用

在中国的历史文献中，很早就有了用以表达旅游含义的词汇，如《周易·观卦》中“观国之光”四字，就是现代“观光”一词的由来，并说：“风行地上，观，先王以省观民设教。”意思是：和风吹行地上，万物广受感化，这就是观卦所反映的现象。古先王们效法它的精神，审视各方，体察民情，设立教化的规范。宋代的朱熹在注释《周易》时写道：“旅者，客居之名，羁旅之称；失其本居，而居它方，谓之旅。”这就更深刻地阐述了《周易·观卦》中“观”和“旅”的含义。到南北朝时，著名的梁朝诗人沈约在题为《悲哉行》的诗中写道：“旅游媚年春，年春媚游人。”这是中国典籍中最早出现“旅游”一词。到了唐代，随着社会旅游活动的蓬勃发展，“旅游”一词开始被大量使用。白居易的“江海漂漂共旅游，一尊相劝散穷愁”等，充分反映了中国旅游的悠久历史。因此，旅游是中国古代文明的一个重要组成部分。

（二）中国早期的旅游活动

据说当启建立夏朝时，就曾在都城阳翟（今河南禹）均台举行了朝会。四方诸侯云集一地，宴饮朝贺。可以想象，如此大规模的聚会，假如没有食、宿、行、娱的接待能力做保证是根本不可能的。这证明当时接待旅行旅游的能力已达到了一定的水平。《诗经·大雅·公刘》也记载了夏末周人领袖公刘，率领族人从邰地前往豳地的迁徙状况，这在当时称得上是一次规模宏大的旅行活动。

有确凿证据表明，早在我国原始社会就已出现了远程的旅游活动。据考证，我国是“舟”的故乡，也是桨的故乡。在 1 万多年以前出现河姆渡文化的新石器时代，独木舟出现时，桨也应运而生，并且迅速成型。考古工作者曾在浙江河姆渡新石器时代遗址中，发现了迄今为止时间最早、保存最完好的两支木桨。木桨用整块木料加工制成，桨的柄、叶自然相连，形状细长扁平。遗址中出土的全长不足百厘米、吃水不深的木桨，大概就是在这种独木舟中使用的。之后，在我国东南部地区的新石器遗址中，舟楫的出土屡见不鲜。这一切说明，居住在我国东南部和南部沿海的人们，应是最早从事航海的民族。他们最早可能利用简单的渡筏或独木舟作为航海工具，凭借长期与江河湖泊打交道的丰富经验，以及勇于开拓的精神，在波涛汹涌的大海中，顺着因季风改变而改变的天然海

流，逐波上下往返。

20 世纪 80 年代初，考古学家在浙江舟山群岛的舟山本岛、大衢岛以及定海、岱山、嵊泗等几个县的较大岛屿上相继发现了一些原始社会的居民点，并据此得出结论：早在 6000 ~ 7000 年前，河姆渡人已经能制作独木舟，并以木桨作推进工具，除在内陆的河湖水面上活动外，还可进行海上活动的尝试。

20 世纪 70 年代中期，美国考古学者在美国加利福尼亚州南部浅海曾多次发现一种古代石质船锚，引起了世界许多国家有关学者的关注。美国考古学者认为，北美太平洋海岸上从未发现过这类人工石制品，而且此地不存在制作这类石锚的岩质，因而它不会是当地土著居民的产物。由于在南中国海岸普遍存在这种质地的岩石，所以，它们可能是中国航船的遗物（《扬帆美洲三千年》，载自《人民日报》1981 年 12 月 5 日。）

（三）旅游必有路

我国早在商周时就已修筑和护养道路的记载，西周时，在国都镐京与洛邑之间修筑了一条大道，号称“周道”。古籍上言：“周道如砥，其直如矢。”意思是大道平坦，笔直。周道是西周王室的生命线，也是国家交通的中轴线。在我国古代交通发展史上，修建周道的重大意义是不可低估的。

《逸周书·大匡解》中载有一篇周文王发布的名为“告四方游旅”的诏书，中间写道：“告四方游旅，旁生忻通，津济道宿，所止如归。”大意是：告诉四方的游人商旅们，现在的交通已很通达便利，渡口有船，途中有店，所到之处就如同回到家中一样。可见当时的旅行旅游活动已相当普遍。

可以看出，旅游是人类活动中一种非常普遍的社会现象，这一点中外没有什么大的区别。经过漫长的历史岁月，英国人托马斯·库克于 1845 年创办了人类历史上的第一家旅行社。以此为标志，世界进入了近代旅游的阶段。随着汽车、火车、轮船、飞机的出现以及社会经济的迅猛发展，国内、洲际乃至环球旅游从理想变为现实，从而使旅游成为人民大众生活中极为普遍的社会活动，旅游业也逐渐成为经济领域内十分重要的支柱产业。

为此，世界旅游组织在 1991 年特地对旅游下了定义：旅游“包括人们为了休闲、商务和其他目的，离开他们惯常的环境，到某些地方去以及在某些地方停留，但连续不超过一年的活动”。

【历史人物】

陈光甫（见图 5-2）**——中国旅行社创始人**

1911 年辛亥革命后，陈光甫任江苏省银行监督。1914 年转任中国银行顾问。翌年 6 月创办上海商业储蓄银行。1927 年创办中国旅行社。

陈光甫先生之所以想到开办中国旅行社，和他自己是一位旅游爱好者有着

直接的关系。工作这么多年，他东西南北，萍迹所至，远远超过万里。但根据他的亲身经历，深感在国内旅游反而不及到国外旅游那么方便与舒适。其中一个重要方面就是中国缺少欧美发达国家所具有的为游客服务的健全机构，游客往往被食宿起居等琐碎问题所困扰。他认为，一旦有了自己的旅行社，这些问题就可以得到解决。

图 5-2　陈光甫创办的中国旅行社

20 世纪初，美国、英国、法国、意大利、德国等发达的旅游国家曾兴起过一段环球旅游热。上海是旅游团必到之处，但上海负责接待的导游往往仅将外国游客带往城隍庙。而陈光甫先生认为，城隍庙“根本谈不到风景名胜，更无所谓文化”。所以，他当时就考虑要训练一些优秀的导游人才，引导外国游客来瞻仰中国真正的名胜古迹，认识中华民族的历史文化。一天深夜，陈光甫先生乘火车抵达徐州，看到许多等车的乘客因无栖身之处而在寒风中瑟瑟发抖。他立即想，应该设立一个服务机构，为长途旅程中倍感辛劳的过客提供一个暂时休憩小坐之所。陈光甫在《创办中国旅行社自述》一书中写道：“这也可以说是我设计中国旅行社最早的一幅蓝图。”可见，陈光甫先生创办中国旅行社的目的，主要出自他的爱国热忱和为社会服务的意识。上海商业储蓄银行旅行部创立之初先是附设于上海银行国外部，后又迁往四川路自立门户。为推广业务，旅行部成立一个月后即在杭州设立分部，1927 年，上海银行董事会决定投资 5 万元，使旅行社与银行分立，并正式改名为“中国旅行社”。1928 年初即获得了政府颁发的第 1 号旅行业执照。

中国旅行社的业务发展很快，最迅猛的阶段是 1931—1937 年，这一时期，中国旅行社陆续增设的分社和办事处达 45 所。它的拓展有一特点，即与国内交通线的开辟同步。如陇海铁路筑至西安后，便相继设立陕州、潼关、西安等分社；连云港开港，立即设立墟沟、新浦两分社；浙赣铁路开通，又设立金华、南昌分社；粤汉铁路通车，再设立广州、衡阳分社。同时，中国旅行社还在著名旅游点、人口稠密处、交通要冲增设隶属于当地分社的支社和办事处。

1937 年抗日战争爆发后，中国旅行社辛苦经营十余年的成就损失殆尽。抗战结束后，社会动荡，旅游事业无法加大发展。1949 年中华人民共和国成立前夕，陈光甫先生避居香港，中国旅行社的重心也随之迁往该地，专门办理从香港到国内的客运业务，并经营台湾、南洋一带和日本的旅行业务等。但终因为偏于一隅，整体社务每况愈下。1953 年，中国旅行社宣布正式撤销。这一年，恰恰是它诞生 30 周年。

任务二　了解近几年我国旅游事业的快速发展

（一）国内旅游业市场状况

我国于1997年正式开展公民出国（境）旅游业务，当年出境人数就达到532万人次，当时正式开放的出境旅游目的地只有泰国、新加坡、马来西亚、菲律宾四国和中国香港、中国澳门两个特别行政区。同时，许多国家和地区针对中国旅客争相降低签证门槛。如欧洲有25个国家共同实施了欧盟签证法典，推进签证便利化，并适度降低签证费用；德国开通了网上预约系统；韩国法务部发布了《放宽中国游客签证标准方案》；日本则更是推出了放宽政策。

目前，我国公民出境旅游目的地国家和地区已达140多个，中国旅游者的足迹已经遍及世界上大多数国家，我国已成为世界上最重要的客源输出国之一。

（二）我国旅游业发展势头良好

国务院《关于加快发展旅游业的意见》国发〔2009〕41号文件指出：我国旅游业的发展目标为，到2015年，旅游市场规模进一步扩大，国内旅游人数达33亿人次，年均增长10%；入境过夜游客人数达9000万人次，年均增长8%；出境旅游人数达8300万人次，年均增长9%。旅游消费稳步增长，城乡居民年均出游超过2次，旅游消费相当于居民消费总量的10%。经济社会效益更加明显，旅游业总收入年均增长12%以上，旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%，占服务业增加值的比重达到12%。每年新增旅游就业50万人。旅游服务质量明显提高，市场秩序明显好转，可持续发展能力明显增强，力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。

【课外阅读】

中国出境旅游交易会

为期3天的2012中国出境旅游交易会（COTTM）于2012年4月20日在北京成功举办。COTTM被提名为第19届世界旅游奖“亚洲顶级旅游展会”，是8年来规模最大的一届，共有来自60多个国家的275个国际机构参展，他们为众多正在寻找新目的地和服务的中国出境运营商和旅行社等带来了各具特色的产品和服务；同时，参观人数又创造了新纪录——参观总人数达到3258人，比2011年增长了近5个百分点。参观人数的增长进一步证明了中国出境旅游市场的良好增长势头。

中国出境旅游市场正持续稳步增长。2008年，中国出境游客达到4580万人次，比2007年增长了11.9个百分点。在中国经济和个人收入持续增长（2008年增长了8%）的情况下，出境旅游在大部分中国人民的生活中已经变得习以为常。联合国世界旅游组织预测，2020年中国出境旅游人次将超过1亿，中国将

成为第四大出境旅游客源地。

中国出境旅游交易会（COTTM）（图5-3为2012年COTTM开幕典礼）是中国唯一以出境旅游为主题和以商家对商家（B2B）为定位的专业展会，是致力于为全球国际旅游目的地与中国出境旅游运营商、出境旅行社和寻求购买海外商务及奖励旅游产品的专业人士建立直接商务联系而打造的年度性交流平台。参展COTTM将引领您进入中国出境旅游市场。

图5-3　2012年COTTM开幕典礼

中国出境旅游交易会（COTTM）得到了全球诸多行业协会，如美国国家旅游协会（NTA）、亚太旅游协会（PATA）和欧洲旅行社协会（ETOA）等的广泛支持和帮助。同时，也得到了国内外众多媒体的支持和报道。中国出境旅游交易会（COTTM）同时也与中国多家出境旅游顶级运营商，如北京捷达假期国际旅行社有限公司、北京凤凰假期国际旅行社、华远国际旅游有限公司以及北京众信国际旅行社股份有限公司等建立了合作伙伴关系。中国出境旅游交易会（COTTM）在服务全球增长的旅游市场——中国出境旅游市场上得到了合作伙伴们的广泛赞誉。

《2013—2017年中国旅行社行业市场前瞻与投资战略规划分析报告》数据显示，虽然我国部分旅游企业已有一定的规模和资本实力，但相对发达国家，甚至与印度等发展中国家相比，其国际化程度还很低，核心竞争力不强。

（三）存在的问题

我国旅游业国际化程度低，具体表现在国内不仅缺乏市场认可度高的企业品牌、国际领先的专有技术以及先进的管理能力，也没有形成自己的知识产权和构建自己的核心竞争优势，商业模式、产品开发等创新能力皆显不足；国际市场知识和国际化人才储备不足，尤其是旅游企业跨国并购方面的人才非常匮乏；对自己的市场定位和产品定位比较模糊，海外投资的需求往往并不明确；我国旅游企业在核心产品开发和分销系统建设方面也与国际旅游集团存在较大

差距等方面。

但是，旅游业作为一个传统与现代商务性活动的行业，其发展除了凭借良性的、丰富的旅游资源、良好的经济环境和特色的旅游产品，为旅游者提供体现行业特点和水平的服务能力，特别是旅游礼仪服务能力也是影响其发展的重要因素之一。因此，作为旅游从业人员，学礼、懂礼、知礼、用礼，展现旅游业的优质服务，提高旅游业的美誉度，乃至构建和谐社会、和世界交流，都起着至关重要的作用。

项目二　了解旅行社的接待礼仪

简单地说，旅行社是指依法设立并具有法人资格的以营利为目的的从事旅游业务的企业。世界旅游组织给出的定义为“向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务，包括服务酬金和条件的信息。旅行组织者或制作批发商或批发商在旅游需求提出前，以组织交通运输，预订不同的住宿和提出所有其他服务为旅行和旅居做准备”的行业机构。我国《旅行社管理条例》指出：旅行社是指以营利为目的，从事旅游业务的企业。其中，旅游业务是指为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。旅行社的营运项目通常包括了各种交通运输票券（如机票、车票与船票）、套装行程、旅行保险、旅行书籍等的销售，以及国际旅行所需的证件（如护照、签证）的咨询代办。最小的旅行社可能只有一人，最大的旅行社则全球都有分店。从旅行社衍生的职业有领队、导游、票务员、签证专员、计调员（旅游操作）等。经营旅行社必须要持有当局发出的有效牌照，并且必须是某指定旅行社商会的会员才能经营旅行团，进行带团旅行。来的都是客，旅行社的工作目标是在提供优质服务的同时，得到更多的社会效益，所以，接待工作礼仪关系到旅行社的企业形象。

任务一　认知前厅接待流程

（一）接待岗位的工作

（1）上班前 10min 检查、调整自己的仪容仪表，与上一班人员进行工作交接，了解当天的开房预计情况及有哪些工作需要立即做，哪些问题需要逐一解决。

（2）检查各项工作完成情况，特别是各类报表是否齐备，然后派服务员复印，分送有关部门。

（3）负责分房的员工根据酒店空房的类型、数量及客人的预订要求给有特殊要求的客人、团队客人及当天的重要客人预分房间。

（4）整理台面，将已分好的房号输入计算机，并仔细核对，然后复印团体单，分送给行李组及各相关楼层。

（5）团队房检查完毕之后，检查散客房，立即打印空房表，并与楼层进行核对。

（6）利用空隙时间检查订单，取出已到客人的订单，在其上注明人数和房号，并将已到客人的收据及信用卡转交收银处。

（7）打印一份开房动态表，涵盖当天预计开房数、实际开房数、团体数及当日重要散客人数，在交接班时交给下一班。

（8）当班过程中，若有需要解决的问题或是重要通知，要在交接本上记录清楚，以防延误事情。

（二）接待岗位操作要求

1. 团队接待要求

客人抵达时，起身面带微笑地主动上前招呼、问好。向有关陪同人员询问该团的人数、预订的房间数等，并以最快的速度找出该团的记录；并重新检查房间号是否正确，请陪同人员在“团队入住登记表”上签名；核实各项服务内容是否相符，必须要前后一致方能予以开房。如有不一致，则须与领队或陪同人员商议，取得一致后方可让客人入住。图 5-4 为工作人员在接待领队。

图 5-4　工作人员在接待领队

2. 散客接待要求

向客人问好，起身面带微笑表示欢迎，并表示乐于为其提供服务；问清抵达客人是否有预订房间，如果有预订，可向其表示欢迎；如果客人没有预订，在有空房的情况下，应尽量满足其住宿的要求，万一客满，最好主动帮助客人同其他酒店联系。

3. 填写住宿登记表

住宿登记表一般是一式两联，境外人员的临时住宿登记则是一式三联，住宿登记表中应填写客人的姓名、性别、职业、国籍、身份证或签证号等内容，必须要求客人认真填写。在客人填写住宿登记表的同时，接待员应为客人填写房卡并交给客人，立即与客房部联络。在客人办理好入住手续后，接待员应将客人的入住信息通知各楼层客房部，以便其提前做好接待的准备工作。

4. 与客人确认所住房间的种类、房费及付款方式

如果客人采取信用卡付款，接待员必须先确认酒店能否接受客人所持的卡，

所持卡是否有效。

5. 制作客人账单

在印好的账单上打上客人的姓名、抵离日期、房号、房间类型、应付房费等内容，并将其与住宿登记表、客人的信用卡等一起送交前台收银员保存。

（三）前厅接待常见问题的处理

（1）客人不愿进行入住登记。有的客人不愿进行入住登记，目前来看，这种现象很少但也存在。应细心了解客人的真实想法，并耐心解释填写住宿登记表的必要性，有的客人是怕麻烦，若是年长者，服务人员可以代其填写，让客人签字确认即可。

（2）来访者要求查询住房客人。这是很重要的一件事情，关系到客人的安全等，不可忽视大意，必须先清楚查询者是否住在本店，如不在本店住，则不予以办理。如被查者住在本店，也要先与被查客人取得联系，征得客人同意后，方能告诉来访者客人的房间号。

（3）在房间紧张的情况下，客人要求延住。这要掌握一个原则，以已住店客人的利益为第一要素，宁可为即将来店的客人介绍别的酒店，也不能赶走已住店的客人；也可以先向已住客人解释酒店的困难，征求其意见，是否愿意搬到其他酒店延住，如果客人不愿意，则应尽快通知预订处，为即将来店的客人另寻房间，或是联系其他酒店。

（4）客人离店时带走房间内的物品。这种现象也不多，但会出现的。若遇到顺手拿走酒店的茶杯、毛巾等用品的情况，直接向客人索要是不合适的，会令客人下不了台，破坏彼此间已建立起来的和谐关系，聪明的做法是不露痕迹地告诉客人："您房间里的东西找不着了，是不是您一时不注意放在什么地方，忘记恢复原位了，能不能麻烦您帮助我们找一找？"

【百姓趣事】

一双景泰蓝的筷子

在西安的一家高级饭店，一个老外用着一双景泰蓝的筷子在用餐，用后，他爱不释手地翻过去倒过来地看。不一会，他叫服务员"买单"。服务员小聪过来取钱，一看筷子不见了。因为这个酒店有规定，每个桌子所用餐具是由服务员负责的，如果丢失了是要由服务员来赔偿的。这么贵重的筷子，要扣工资的呀！想了会儿，小聪微笑地拿了一双新的包装好的景泰蓝筷子，走到老外面前，弯下身子轻声说："先生，那是一双用过多次的筷子，你要是喜欢，这是一双新的，请你结账。"这老外不好意思地笑了笑：说"顺手了，顺手了。"便伸手从上衣内兜把筷子拿了出来。

任务二　了解导游服务礼仪

导游人员素有本地区“民间大使”和“形象窗口”之称。在旅游接待工作中，导游是与游客相处时间最长的员工。他们的一言一行虽属于生活小节，但却代表着个人、企业、民族和国家的形象。导游工作是一项传播文化、增进友谊的服务性工作。优质的旅游服务与规范的礼节操作规程、礼貌的待客态度、完美的礼仪服务是与导游的实际工作密不可分的。因此，导游专业学生不仅要熟练掌握业务技能，还要重视学习服务礼仪知识，注重礼仪训练（见图 5-5），这样才能把自己塑造成为一名既能带领游客饱览名山胜水、传播中华文化，又能带给游客快乐温馨的经历的导游。

图 5-5　导游服务礼仪训练

（一）导游服务礼仪的意义

（1）导游人员的服务礼仪贯穿在整个旅游服务过程中，对旅游服务质量和社会效果起着重要的影响。旅游服务行业是“窗口”行业，具有涉外性和服务对象的广泛性等特点，可以反映一个旅游目的地的整体形象。旅游者来自五湖四海，不可能有较长的时间来了解某一地区或国家，他们往往根据接触时间较长的导游人员来判断该旅游目的地的文明程度和精神风貌。在旅游者心目中，导游人员往往是一个地区、一个民族乃至一个国家的形象代表。因此，导游人员在不断提高个人综合业务技能的同时，自觉加强礼仪修养的意义非同一般。所以，具有良好的服务礼仪修养的导游人员不仅受到游客的欢迎，还能为其所在企业、城市树立良好的形象。

（2）导游人员的礼仪形象可以给旅游者带来美的享受。从本质上说，人们带着美好的心情和亲人，到旅游景区去寻找回归大自然的感觉，本身就是一种审美活动。旅游过程中涉及的一切事物，都可能成为游客的审美对象。自然景

观是静态的审美客体，而导游人员的言行、举止在整个服务过程中却是动态的，可以说是一道流动的风景线。导游人员传递给游客温暖的微笑、优雅的举止、得体的打扮、动听的语言，都能使游客得到赏心悦目的审美效果。

（3）导游人员的服务礼仪是解决旅游服务纠纷的润滑剂。旅游服务过程中难免会出现一些不大不小的纠纷事件。出现事件是难免的，重要的是如何去对待、去处理。处理纠纷的第一条原则是有理有节地进行处理，任何与游客发生争吵、打斗的言行，都是不礼貌的。“客人永远是对的”是永恒的真理。所以，作为一名具有较好服务礼仪修养的导游，当游客抱怨或投诉时，要心平气和、态度和蔼地倾听，并妥善地解决，这样会使矛盾得到缓解。

【百姓趣事】

一元钱，想买什么态度?

据《春城晚报》1992 年 1 月 9 日载文：因为是上下班时间，乘车的人太多，在某地公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员高声地喊：“往里走，往里走，塞在门口那干什么?”众人往里面挪着。一位乘客说：“同志，态度好一点嘛!”乘务员连忙回话：“态度? 态度几文一斤?!”那位乘客说：“刚才我不是和你说了嘛，我到前一站就下车。”乘务员接话：“我不也在跟你说吗，你一元钱，想要买什么态度呀?”

解析：服务行业的职业礼仪是一个行业的窗口，其个人形象直接关系到行业的整体形象，甚至会影响到国家的形象，这绝不是一个人的事情。也许这个乘务员在临上班前可能遇到了什么不愉快的事情，心情不好，但这种情绪绝不应带到工作中去。

（二）导游人员的服务心态

导游是旅行社的支柱。导游服务是旅游服务中的一个重要的组成部分，常听人说，“世界上最难做的便是与人打交道”，而导游这门职业就是不断地与不同性格、不同年龄、不同民族、不同地区、不同性别的人打交道，取得游客的信任才能得到工作上的支持。这门工作如果没有大量的实践作为基础，就会做得十分困难。

作为旅游从业人员，给客人的第一印象就是仪容仪表，如果不修边幅，头发散乱，就会给人以懒散、不负责任的感觉。随着社会的发展，人与人之间的交往日益频繁，当不同环境、不向经历、不同文化背景的人走到一起，首先关注的是对方的仪表仪态。社会越发展、物质越丰富，人际交往就越显示出它的价值，而在交往中人们的仪表仪态也变得越来越重要。

1. 给游客留下良好的第一印象

心理学上，把不相识的人第一次见面后所形成的直观感觉称为第一印象。

由于第一印象具有鲜明、深刻的特点，其效果的好坏直接影响到交往的下一步进行，因此，重视交往时的第一印象便成为人们一种普遍的心理倾向。端庄、整洁、美好的仪表，可以使客人对工作人员产生好感，留下深刻而美好的第一印象，从而为后续工作打下良好的基础。

美国推销大王乔·吉拉德说："推销产品前先推销自己。"第一印象的好坏在很大程度上影响着他人的评价。因此，旅游从业人员要给客人留下良好的第一印象，不仅容貌要修饰得当，举止要端正大方、彬彬有礼，还要懂得微笑，给人舒服、优雅的感觉。

"人上一百，形形色色"，在带团的短短几天内要摸准每一个人的个性是不可能的，但对重点游客总是应该掌握的。所以作为一名导游人员，一定要认识清楚自己的角色，了解自己所做的一切都是建立在为游客提供最优秀的服务上面，只有抱着这种心态才能在带团的同时享受工作的快乐。

2. 导游礼仪与企业形象

导游的形象是旅行社整体形象的重要内容之一。从某种意义上说，导游的形象代表着企业的整体形象。如果每位导游都能以"我是企业一分子"的心态来面对工作，想到自己工作中的仪表仪态、工作责任与态度都是企业形象的直接反映，就会以饱满的精神状态投入到工作中。游客会从导游的形象中联想到企业的整体形象，从而对企业有了更大的亲和力。从另一方面讲，导游的仪表仪态也反映了企业的管理水平，在旅游业竞争日趋激烈的今天，硬件设施的改善已不足以在行业竞争中稳居上风，只有辅以良好的员工形象，提高全员的综合素质，才能"软硬"兼施，共创佳绩。

3. 导游服饰礼仪与影响

导游的职业是比较特殊的，不像在办公室工作的人员要穿西装革履、职业套裙。但是，为了体现旅游从业人员的综合素质，导游人员在带团工作时，服饰不能太过随意，而是要与工作的要求相协调。具体要做到以下几点：

（1）应按照旅行社或有关部门的相关规定统一着装。如无明确规定，则以朴素、整洁、大方且便于行动的服装为宜。可显出导游的干练、精神状态和风貌。带团时导游人员的服装穿着不可过于时尚、怪异或花俏，以免喧宾夺主，使游客产生不必要的反感。

（2）无论男女导游，工作着装的衣裤都应平整、洁净。特别要注意衣领、衣袖的干净；袜子应常换洗，不得有异味。

（3）男士不得穿无领汗衫、短裤或赤脚穿凉鞋参加外事接待活动。女士可赤脚穿凉鞋，但趾甲应修剪整齐。穿裙装时，注意袜口不可露在裙边之外。

（4）带团时，一般除了代表本人婚姻状况的戒指外，导游人员不宜佩戴过多饰物。

【百姓趣事】

管你们什么事

小冯大学毕业后被一家大型旅行社聘用，心情很是高兴。在带团的第一天，她想，今天是第一次接团，一定要打扮得漂漂亮亮的，给游客留下与众不同的印象。早上八点她准时来到了接站地点，举着小旗子不停地摇着，下车的游客朝向挥动小旗的她走过来，可游客们的目光一齐聚集在她的身上。只见她穿着鲜艳的红色低领的上衣及低腰的裤子，显得十分性感。大家异样的眼光让小冯很不自在，她心想："他们为什么这么看着我?"于是忙和大家打招呼，可有的游客还小声议论着什么。小冯低头看了下自己的衣服，似乎找到了原因。心想："我这服饰还不行呀？你们这事也太多了吧"。

解析：在实际工作中，穿着要考虑场合、身份，这对职业人士尤为重要。小冯作为旅行社的一名工作者，每天接待来来往往不同的人，如果穿着打扮过于暴露，会让人感觉非常不自在。其实，穿着得体不仅是对自己的尊重，也是对别人的尊重。

请同学参与讨论：

(1) 为什么游客用那样的眼光看小冯？

(2) 着装的基本原则是什么？小冯应如何穿着？

(3) 旅游工作人员的妆容有哪些要求？

项目三　掌握全陪导游服务礼仪

导游服务是贯穿旅游全过程的服务，是旅游服务中的重要组成部分。导游服务工作主要是由导游人员来承担和实施的。按其性质的不同，可分为全程陪同导游和地方陪同导游服务，简称全陪导游和地陪导游。生活服务和讲解服务贯穿于导游的始终，导游服务的质量高低，可以通过导游人员在服务中的语言艺术、文化修养、广博的知识、敏锐的观察能力、灵活的应变能力、独立的工作能力以及职业道德、礼貌修养、服务技能和态度等得到体现。因此，导游人员在接待过程中应该注意自己的言行，熟悉导游礼仪，为宾客提供优质的服务。

【案例导入】

十五的月亮十六圆

中秋节那天，导游小车的团队按计划应该是晚上 7 点在杭州西湖赏月，但

在赴杭州的路上遇到了交通事故，没办法只好就地等待，她们又着急又要安慰游客。等他们到达的时候，已经是晚上 8 点多了，原计划要坐的那班游湖赏月的船早就开走了。全陪导游小车一边安排客人先用餐，一边向客人说明了当天的特殊情况，当天已无法赏月了，并安慰客人："我们在杭州要住两个晚上，俗话说，十五的月亮十六圆，明天还可以去嘛。"而客人得知当天无法赏月，听了导游的话很是气愤，竟有人说要去投诉她们。这时，小车看到游客还是不满意，但大多数人已理解了交通事故是导游无法估计到的，便和旅行社请示，提出了带游客观看西湖夜景的建议，经同意，便向大家讲明。部分游客回房间休息，部分游客参加了这个临时安排的活动。回来小车和游客表示："请大家放心，明天一定提前安排好时间和赏月船，为大家做好服务。"

【案例解析】

全陪导游的主要职责就是保证旅游团（者）的各项旅游活动按计划实施，保障旅行的顺畅和安全，作为组团旅行社方的代表，必须自始至终参与旅游全程活动，负责团队转移中各环节的衔接工作，监督接待计划的实施，协调领队、地陪导游、司机等旅游接待人员之间的关系。案例中因交通事故而导致旅游没能按计划实施，引起客人的不满，虽不是全陪没有很好地履行自己的职责，但也要想办法把工作做到最好。

任务一　掌握全陪导游接待礼仪

全陪导游即全程陪同导游，是指受组团旅行社委派，作为旅行社的代表，在领队和地方陪同导游的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供旅程陪同服务的导游人员。

全陪应按以下要求做好导游服务工作。

（一）接团准备

1. 熟悉接待计划

前厅在接到接待旅游团的任务后，应及时向业务主管领导报告，听取对该团的要求及注意事项；查阅接待计划及相关资料，了解旅游团及其团员的全面情况，分析须掌握的重点人员及其特点。具体包括以下几点：

（1）了解基本情况，包括旅游团名称，领队的姓名及联系方式，旅游团总人数，团员的姓名、性别、年龄、职业、国籍、地区、特点、对演出节目的要求以及首站和末站城市或出入境口岸需求。

（2）了解旅游团的接待标准，包括费用标准、各地住宿情况及礼仪和待遇规格。

（3）了解该团的初步日程活动计划，有无改变想法，包括抵、离旅游线路

各站的时间以及交通工具类型和停靠的机场、车站或码头；如果是外国游客组团，还要了解客源所在国的历史、地理、文化、政治、经济、习俗及近期重要新闻等，熟悉旅游团途经的各城市和旅游点的情况，以便统一对外宣传的口径。

2. 与接待社联系

根据需要，全陪应提前一天与接待社取得联系，并妥善安排好接待的前期准备工作。

3. 此做好物质准备

出发前，全陪首先要调整好自己的心态，做好接待的心理准备。应带好必备的出差物品、旅行社的各种证件和有关资料，如《全陪日志》、列车上用餐专用结算单、旅途备用金（如电话费等）、身份证、工作证、导游证、社徽、胸卡、个人名片、通讯录、记事本及陪同接待资料等。若去边境口岸、特区等地，还须办理有关的通行证；若首站须去外地接团，还须提前领取机票或车票，并随身携带。

【案例分析】

导游擅自更改行程对吗?

某旅行社带了一个由 30 多人组成的团队去北京旅游。根据行程计划，到达北京的第二天游长城，但导游未与旅游者协商，擅自将游长城的行程改在了第三天。就在第二天的晚上，一场大雪使旅游车无法前往长城，游长城计划被迫取消。游客返回后，要求旅行社按照规定双倍赔偿长城门票。而旅行社称，双方的合同中已声明："旅行社在保证不减少行程的前提下，保留调整行程的权利。"况且去不了长城是由于天降大雪，属不可抗力，故只愿意原价退还长城门票，拒绝赔偿。双方争执不下，游客遂提起诉讼。

请同学们就上述情况，分析旅行社是否须承担违约责任。

【案例解析】

从表面上看，游长城计划被取消是由于不期而至的大雪，属不可抗力。但实际情况是，只要导游按原计划履行合同，不改变行程，完全可以游览长城，避免纠纷。旅行社提供不了有力证据证明其改变行程是得到游客同意的，因此，旅行社应承担违约责任。

（二）迎候服务礼仪

全陪要与首站地陪协作配合，共同完成热情友好的接待，使游客有宾至如归的感觉。全陪人员应掌握并落实第一站接待社接待工作的详细安排情况，提前到达第一站与地陪人员取得联系，和地陪人员一起提前 30 分钟到达接站地点（如机场、码头、车站），迎接旅游团（者）。与领队和全团人员见面后，应与领

队核实有关情况，如人数、行李和有关要求，协助领队向地陪交接行李。多数客人到了一个新的环境，情绪会比较激动，话也非常多，再加上每个人都在找自己的行李，故有些乱。因此，这时一定要细致地组织好游客，把大家引到一个离车位很近的地点，如树下、路旁等。耐心地等待每位游客把物品行李都领齐了再进行下一步。

组织大家上事先安排好的旅行社的车上，要求每位游客都要有座位。车起动后，导游便开始了口才表达了，在去往旅行社的途中，导游应代表组团社及个人致欢迎词。致辞应包括热情的欢迎、诚恳的介绍（导游和司机）、提供服务的真诚与愿望，以及预祝大家旅途愉快等。

此时，全陪应认真与领队核实旅游团事先商定的日程，既要尽量满足团内大多数人的要求，同时对制订的日程又不要做较大的改动，如遇到难以解决的问题，应及时反馈给组团社，并让领队得到及时的答复。主要要求如下：

（1）了解该团是否持有返程机票。“OPEN”票为不定期票，须事先持机票和护照到相关部门办理签证手续，从预订日期及航班自购票之日起一年内为其有效期限；“OK”票表明已定妥日期及航班，但仍须持机票和护照到相关部门办理确认手续；如因故不能按期乘坐飞机，在办理确认手续时可将机座号注销，原票自旅行之日起一年内为其有效期限；有持“OPEN”票的游客，应提醒领队与出境地、民航部门或有关接待社联系预订机座；有持“OK”票的游客，则须提醒有关接待社，至少提前48小时持票去民航部门确认机座。

（2）全陪要根据接待计划，向领队确认实到人数、名单和住房要求。如有与原计划不符的情况，应在当天与组团社联系，由联系人通知各接待社；如情况紧急，应请首站地接待社迅速通知下一站，然后再告知组团社联系人。

（3）全陪要以组团社制订的接待计划为依据，与地陪一同征求领队的意见，尽量避免大的修改；在可能的前提下小的变动可主随客便。日程商定后由领队向全团宣布。

（4）全陪还要观察了解旅游者的健康状况，老人及儿童要多加关注，给予适当照顾和安排。

（5）对准备付现款的旅游团，应了解其付款方式或票据种类（如现金、信用卡、旅行支票等），安排好旅游团付款相关事宜。

（三）行间服务礼仪

车从机场、码头或车站向旅行社驶去，途中便是全陪导游口才接待的开始。这段时间虽不太长，但却是抓住游客心理的关键时期。所以，导游要善于洞悉游客的需求心理，善于激发游客的兴趣，为下一步导游打下个好的基础。行间服务的具体要求如下：

1. 情意表达

语言的情意表达要求导游人员满怀深情地开始工作，所传递的信息不仅应准确，而且还要易被游客理解。导游语言要做到发音准确、清楚；遣词造句准确、简洁；表达有序，条理清晰。切忌空洞无物、言过其实。

2. 语言流畅

语言流畅即要求导游人员的语言表达连贯，若无特殊情况，言语中间不做较长时间的停顿，语速适中，快而不乱，慢而不滞。避免口语表达中过多的重复和停顿，因为不良的语言习惯会影响游客的倾听效果。

3. 活泼生动

生动是导游语言最为突出的特点。导游人员在讲解内容准确的前提下，应以生动、有趣且具感染力的语言活跃气氛，增添游客的游兴，以趣逗人。照本宣科、死板老套不可取，“黄色幽默”和低级趣味的笑话更应杜绝。

4. 机智灵活

机智灵活强调的是全陪导游的语言表达应做到因人、因地、因时而异，导游人员在讲解时必须充分考虑游客的文化背景、认知水平、兴趣爱好及职业特点等异同，并据此有针对性地决定内容的取舍和表达方式的选择，以提高游客的接受力和理解能力。

【精英案例】

首都沿途导游设计（机场——入住酒店）

各位游客，大家好，你们刚才抵达的是北京首都国际机场，简称首都机场。首都机场目前已拥有国际航线 100 多条，海外地区航线 40 多条，国内航线 800 多条，可通往 100 多个国家和地区以及国内的各大中城市。首都机场是我国最大、最现代化的民用航空港，分一、二、三号航站楼，其中三号航站楼是当时为迎接 2008 年奥运会而建造的。

现在我们的汽车行驶在被誉为“国门第一路”的首都机场高速公路上，从首都国际机场一直到三元桥，全长 18 公里，最高限速 120 公里。外国的国家元首来中国访问时，这条路是必经之路。中国申奥代表团去洛桑时，这条路开通，代表团的车队是第一个行驶在此路上的车队。从这里前往市区大家下榻的国际饭店大约需要 40 分钟。

俗话说：“要致富，先修路。”目前北京已经建有 8 条高速公路，分别是京石、京开、京津唐、京沈、京哈、京承、八达岭和这条首都机场高速公路。除上述 8 条高速公路外，北京城内还有一条北京至通州的京通快速路。

前面巨大的红色彩门就是机场高速公路的收费站。它被喻为“国门”，采用的是我国传统的木结构建筑形式，好像一座敞开的中国大门和一双张开的巨人

手臂，热烈欢迎着各位的光临，它既代表着北京帝王之都的神韵，又显示了北京容纳百川的宽大胸怀。

高速公路的两边分布着郁郁葱葱的绿化林带，绵延近30公里。这种冲天的乔木名叫白杨树，长得又高又大又直，十分挺拔秀丽，是我北方著名的风景林和防风林树种。除此之外，枝叶繁茂、树形优美的还有槐树、柳树、松树和柏树，低矮的是迎春花等灌木。说到这儿，大家猜一下北京的市花和市树分别是什么呢？对了，北京市的市花是月季和菊花，市树是国槐和侧柏。

不知不觉我们已经来到了京城最大的立交桥之一——四元桥。它建于1993年，占地50公顷。全桥由26座群桥组成，共分4层，桥梁用了72根“金鸡独立”式的圆柱支撑，十分雄伟。而该桥的整个工程仅用了10个月就竣工了，连美国桥梁专家前来参观时都惊叹不已：“北京建桥这么神速，实在不简单!”

前方的立交桥，叫三元桥。三元桥比四元桥要古老很多，它建于1984年，是一座连接南北环路的大型立交桥。下面，我们就要上三元桥，然后往南行驶沿着东三环路到国贸桥，再拐上长安街直到位于建国门内大街的国际饭店。

我们现在位于三环东路上，这是北京城的第三条环城快速，简称三环路，全长48公里，竣工通车于1981年。大家向右侧看去，这是以我国著名的高山——昆仑山而命名的昆仑饭店。而在昆仑饭店东侧的是燕莎友谊商城，这是一座现代化的综合性豪华大商场，国产及进口的高档商品云集于此。现在在跨越亮马桥，大家看到左侧路旁华丽的玻璃幕墙建筑物了吗？这是美国前总统里根曾经下榻过的长城饭店。在长城饭店南侧，是20世纪50年代北京十大建筑之一——全国农业展览馆，已成为我国著名的农业科技文化园地。再往前我们可以看到团结湖公园、朝阳公园和红领巾公园等一系列休闲活动的场所。请看行车右前方映入眼帘的摩天大楼，它叫京广中心，是目前北京最高的大型多功能楼宇建筑之一，亮丽地耸立于中央商务区之中。前方是北京著名的中国国贸商城建筑群，我们将从国贸桥这里拐弯，即将驶上闻名中外的被誉为“神州第一街”的长安街。我们乘车跨过建国门立交桥后，就已进入了东长安街的延长线——北京东城区的建国门内大街。长安街其名称含有“长治久安”之意，修筑于明代的1406—1420年，是兴建北京紫禁城、皇城和内外城时最基本的东西轴线。前方就是大家将要下榻的北京国际饭店（见图5-6）了，它建于1983～987年，有29层，高104米，有客房1050间，环境幽雅，设施优越，是我国自行设计建造并经营管理的五星级饭店，该建筑被评为20世纪80年代北京十大建筑之一。

请同学思考：由《首次沿途导游设计》，写出沿途讲解的内容应包括哪些。

图 5-6　北京国际饭店

任务二　熟知入店服务礼仪

入住饭店，应以地陪的服务工作为主线，全陪导游予以协作配合，使旅游团进入饭店后尽快办理住宿登记手续，使客人早些进入房间休息。

要协助旅游者填好旅客住宿单、分发房号。协助地陪和饭店行李员将客人的行李分送到每一位客人的房间。向饭店总台或领队领取团队客人住房分配名单，与领队相互通报房号，并掌握饭店总台、当地接待社和地陪的紧急联系方式，以便随时协助有关人员处理团队进店后可能出现的问题。

任务三　掌握途中服务礼仪

（一）乘车前

（1）全陪导游应向领队说明所乘交通工具的有关托运和手提行李的规定及入站规定。向地陪领取有关交通票据及行李牌，当面点清并妥善保管。

（2）乘飞机、汽车或火车时，将自己的全陪座位安排在最后排或前排靠通道处，以便工作。其余票证交领队安排或分发，若无领队而须全陪分发票位时，应照顾身份高者，并使夫妇、有同伴者坐靠近的座位；如果多次乘机，要注意公正地让大家轮流坐靠窗的位置。

（3）如果飞机延误，须协助航空公司向客人做好解释，并安排好客人的餐饮；若遇困难，应主动向当地接待社寻求帮助；如果民航班机取消，应协同航空公司安排好客人的住宿、餐饮、用车；如果所乘包机取消，应协同当地接待社安排客人的住宿、餐饮、用车，共同解决遇到的问题，并由当地接待社将有关情况通知下一站。

（4）协助安检人员对客人进行安全检查，自己最后一个离开安检口；如果需要在列车上用餐，对重点团、大型团、特殊团，应请地陪事先将有关要求通知列车，使其可以事先准备餐料，一般情况下全陪导游上车后与餐车联系。

（二）旅行中

如是白天，旅行中全陪要做必要的讲解，这是全陪导游工作的重点，也是全陪导游工作与地陪导游工作的明显不同之处。这项工作的好坏会直接影响整个旅程，导游沟通协调技巧要在这时充分地展示出来，在与游客接触过程中，要善于变换游客感兴趣的话题，可根据不同游客的心理特点，做如下选择：

（1）满足求知欲的话题。有些游客是学者、教师、研究人员等，对所到之处的社会文化背景、习俗等话题偏爱有加。

（2）满足游客好奇心理的话题。可选择当地著名的故事、人物及其在历史中的作用与地位，介绍当地土特产等。

（3）充满优越感的话题对中老年游客，可说些人民生活水平提高了、家庭富裕了、儿女孝顺等话题，使游客有一种满足感。

（4）娱乐性话题。当地出来的现代影星或某个明星来过的地方，演出小品的流行话语等，都是旅行中的沟通话题。

长途旅行时，应尽可能组织文娱活动以活跃旅途气氛，同时与旅游者广泛接触，以增进感情。一路上全陪导游要善于调节游客的情绪，成功地运用分析方法，以诚恳、冷静的态度，幽默、风趣的语言，调动大家一同参与到活动中。

还要考虑到如果乘火车或过夜旅游船，应协助领队分好厢房或铺位；向客人介绍交通工具及其内部使用方法、途中距离、所需时间、中途经过的地点和有关注意事项等；负责沿途导游讲解，并尽可能组织一些文娱活动；与交通部门一起，做好客人的安全保卫与生活服务工作；在下车、下船前 30min 提醒客人清点好所携带的物品，并做好下车或下船的准备；与领队分工，一人带队，一人收尾，照顾旅游者离开交通工具，并检查有无遗漏物品。

（三）乘坐后

（1）全陪要负责做好各站间的联络工作，及时向地陪通报旅游团的情况，如领队的意见、客人的要求、前几站的活动情况等，并积极协助地陪做好当地游客管理工作。

【法律法规】

新颁布的《旅游法》（见图 5-7）相关知识

2013 年 10 月 1 日，新颁布的《旅游法》将正式实施。日前，国家旅游局针对相关法律热点做出官方解读。其中，针对倍受关注的旅行社禁止安排制定购物和自费项目问题，国家旅游局表示，并非禁止游客购物，旅行社可通过合理

安排行程，并在不欺骗游客、无非法获利、获得游客许可等情况下安排购物和自费项目。

（2）监督旅游计划的执行情况。全陪应认真监督各站点的旅游服务质量，检查其是否按规定的标准提供了服务，并酌情提出改进意见或建议。一般来说，全陪和地陪同属接待一方，所以要齐心协力、团结一致地做好做细各项工作。与其说是监督，不如说是协助地陪做好各地的接待工作。

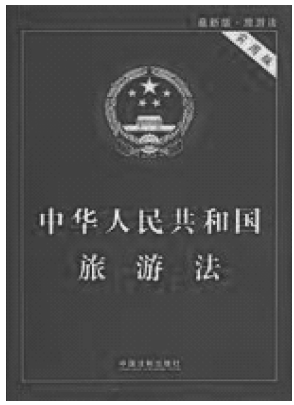


图 5-7　新颁布的《旅游法》

（3）若当地的活动安排与前几站有明显重复，应建议地陪做些必要的调整。若对接待工作有意见和建议（如购物活动太多等），应诚恳地向地陪提出。

尽快与下一站地陪取得联系，如地陪迟到或漏接，应设法安排客人体息，并与当地接待社联络，请求帮助；将领队介绍给地陪，并将行李牌（票）交给地陪；向地陪介绍该旅游团的基本情况和特殊注意事项。

（四）保护旅游者的人身及财产安全

在各游览点，全陪导游应与地陪一同照顾好老、弱、病、残旅游者，同时注意重点，顾及全团，特别在地陪进行讲解时要注意旅游者的动向，防止个别旅游者走失和意外事件的发生。每次上车都应积极协助地陪、领队清点团员人数，提醒客人不要遗忘随身携带的贵重物品（如钱包、相机、摄像机等）。如出现突发事件，应及时按有关规定处理。

任务四　认知末站（离境站）服务的重要性

末站或外国友人离境最后一站，是全陪导游服务工作中的最后一个环节，全陪工作应善始善终，全陪导游应协助领队和地陪共同做好出境的准备工作，使旅游团顺利出境，并给他们留下良好的印象。

如是国内旅游团，要做好如下工作：

（1）确认该团的各项事宜已顺利完成，提醒地陪确认离站的交通票据是否具体落实，并清点其数目，若有变更，请地陪及时通知游客；请地陪确认交通运行的准确时间并提早通知客人；协助地陪清点行李并与领队核对件数。

（2）做好结算工作，按规定办好离店前的财务结算手续。协助地陪准确无误地填写结算单等票据，并妥善保管；协助领队提醒团队客人与酒店结清应由客人自己支付的费用，带好个人随身物品。

（3）向地陪和司机道别并致谢。

如是国外旅游团，要做得更细，具体如下：

（1）请末站接待社落实好出境的护照、海关申报单、购物发票（特别是文物和贵重药材的发票和证明）。

（2）与领队话别并征求意见和建议，同时请领队协助填写有关调查表，如《海关访华评价表》，并及时收回。

（3）在适当的时间、场合向客人致以情真意切的欢送辞；在欢送辞中，对客人在工作上的支持与合作表示感谢，希望客人对自己工作中的不足之处给予谅解（必要时，应做好补偿工作），同时欢迎客人再次来旅游，并致以美好的祝愿。

提前抵达机场、车站或码头后，协助办理出境手续，等客人登上应乘坐的交通工具离站后，方可离开。在全程工作过程中若发现有降低质量标准、克扣费用的行为，要及时提出，并在《全陪日志》中注明；若发现地陪人员有违法乱纪行为，应及时制止，并如实填写《全陪日志》，报组团社。全陪还应在旅游团离境当天从出境站城市返回派送地，因当地接待社订不上回程交通工具票据时除外。

【案例分析】

购 物 风 波

杜某夫妇随一旅游团赴某地旅游。一天傍晚，地陪小李将旅游团带至一个珠宝商店，请游客下车参观选购，地陪小李竭力劝说杜某夫妇购买一条宝石项链。商店经理以人格保证项链的质量，但杜某夫妇觉得此宝石项链做工粗糙、价格偏高，因而不愿购买，其他团友也无兴趣购买。见此情景，地陪小李将游客杜某夫妇叫到一边说：你们的团费很低，若不购买一定数量的旅游商品，会惹怒这些当地人的，我的压力很大……听到这番话后杜某夫妇无奈地摇摇头，最后还是解囊买了这条价格不菲的项链。一周后，某市旅游行政管理部门接到了杜某夫妇的投诉。

请问：

（1）该地陪的行为是什么行为？为什么？

（2）某地旅游行政管理部门应如何处理这一事件？

【案例解析】

（1）这是一起导游人员（地陪）胁迫旅游者消费的行为。《导游人员管理条例》第 16 条规定，导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费，从上述案例中的情节看，这位地陪有与某市珠宝商店经理串通欺骗、胁迫杜某夫妇及其他团友购买珠宝的嫌疑。

（2）旅游行政管理部门依据《导游人员管理条例》的规定，经查实，对这位地陪小李实施处罚：责令其改正，可处以 1000 元以上 3 万元以下的罚款；如有违法所得，则予以没收。

任务五　学会处理遗留问题

游客都已离去，全陪导游的工作还没有完全结束。有时要协助旅行社领导处理好旅游过程中的遗留问题；认真办好旅游者的委托事务；将各地的结算单据交回财务部门，及时认真地填写出差报销单；按时填写《全陪日志》和其他旅游行政管理部门（或组团社）所要求的资料，《全陪日志》经领导签字后，同《海外领队访华评价表》一并上交旅行社有关部门验收；将有关该旅游团的接待材料集中整理，交旅行社指定部门保管存档。

项目四　掌握地陪导游服务礼仪

【案例分析】

德国人的时间观念

20 世纪 90 年代初期，从农村考出来的小徐从某外语学院德语专业毕业，分配到旅行社从事导游工作。因那时我国刚刚实行改革开放不久，能接一个德国的团是很不错的了。这天，他做地陪接了一个德国团。早上 7：30，他就跨上自行车去游客下榻的饭店，因为旅游团 8：00 在饭店大厅集合。小徐想，从住处到饭店骑车 20min 时间足够了，应该不会迟到。然而，当经过铁路道口时，开来一列火车，把他挡住了。待列车开过去时，整个道口已挤得密密麻麻，因为大家都急着去上班，自行车、汽车全然没有了秩序。越是没有秩序，越是混乱，待交通警察赶来把道口疏通，已过 8：00。10min 后，小徐才到饭店。这时，离原定游客出发时间已晚了十多分钟，只见等候在大厅里的那些德国游客个个面露不悦，领队更是怒气冲冲，走到小徐面前盯着他伸出左手，意思是说："看看，现在几点了？"

解析：作为导游人员，熟悉各个国家或地区的风俗习惯是很有必要的。知道了各个国家、地区的风俗习惯、人们的性格特点后，导游人员就能很好地防止避免这样或那样的差错。德国游客的时间观念也许是世界上最强的，讲好 8：00出发，绝对会一个不漏、一秒不迟地准时在大厅集合。这时，如果导游自己迟到了，在游客心目中的形象就会大打折扣，即使你前面的工作非常出色，也将事倍功半。本案例中，小徐若知道德国人的这种惜时如金的性格特点，就会把赶往饭店的时间更提早些，这样，也就不会出现本案例中所述的最后一幕。

当然，作为导游人员，不仅是带德国游客，带任何一个旅游团，都要守时，绝不能迟到，这是导游从业人员起码的素养。如果因为不可预见的因素而迟到了，则可以：

（1）诚恳地向游客道歉，如实地说明前因后果，以求得游客的谅解。

（2）工作上要一如既往，不能因为迟到、游客有意见就降低自己的服务标准，而是要更加努力，将功补过。

任务一　掌握地陪导游接待礼仪

地陪，全称为地方陪同导游人员，是指受接待旅行社的委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。地陪是旅游团旅游计划的具体执行者，其工作最繁杂琐碎，因此，地陪服务是确保旅游团在每一地区旅游活动能否顺利进行，并使团员充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。地陪应严格按导游服务准则为所带旅游团（者）提供各项服务（见图5-8）。

图 5-8　地陪导游服务

（一）接团前准备

在接到旅行社告知要接待某旅游团的工作任务后，要认真阅读接待计划以及组团过程中的有关传真、通话记录、变更通知等，了解详细情况，做好心理准备和事务性准备。

（1）了解组团社和接待社的业务关系状况、计划编号，联系人单位、姓名及电话，如是外国旅游团，更要详细记好旅游团的名称和代号以及领队的情况，包括姓名及联系方式、语言等。

（2）掌握旅游团总人数，每位旅游者的姓名、性别、年龄、职业、国籍、语言、旅游目的地，接待服务等级标准，最后费用结算方法及有无其他特殊要求等。

（3）查看团队抵达和离开所乘坐的交通工具的种类、时间和详细地点。

（4）若是出境团，要确认旅游者所持国际机票是“OPEN”票还是“OK”票。

（5）对本地新建的旅游景点和其他自己不太熟悉的参观点，应事先了解概况，如开放时间、便捷的行车线路、休息场所、卫生间位量、附近有无餐厅等。

（二）制订活动日程

根据组团社接待计划的要求，合理地安排日程，并将日程表打印出来，是非常必要的。在安排旅游活动日程时应注意以下几点：

（1）主要活动既要体现当地特色，又要适合该团的特点。大多数旅游者一般是以游览名胜古迹、自然景观和领略当地风情为主要目的，安排日程时就应考虑到这一点。如在北京接团，若地陪不安排客人游览长城，他们将会牢骚满腹，外国游客甚至会认为“没有来中国”。因为有“不到长城非好汉”之说嘛。北京是一座历史文化名城，是一度巨大的博物馆，值得参观的景点很多，但旅游团在北京停留的时间是有限的，所以，地陪一定要以最有代表性的游览项目，如长城、故宫、圆明园和现代建筑鸟巢等作为主要的安排对象。

（2）兼顾参观、游览、购物相结合。当旅游团有需要特别照顾的老、弱、病、残团员时，应注意劳逸结合，给客人安排充分的休息空间和时间。安排旅游日程时，还应让各项活动使客人在当地逗留期间既感到充实，又觉得轻松、愉快，但一定要防止某些不良现象的产生，如有的地陪在带客人游客时，一天参观多少个景点，就带客人进多少个购物店，甚至在参观秦始皇兵马俑等景点时，让游览车并不停在展览馆门前，而停在另一条街，这样，客人必须“很自然地”穿过一家购物走廊才能抄“近道”抵达展览馆大门口。其目的，客人一看便知。

（3）活动要避免雷同。除专项旅游外，雷同的活动安排往往令大多数旅游者失望，重复的安排也往往使本来充满吸引力的项目变得平淡无味。雷同的日程安排既包括异地的活动项目类似，又包括本地的活动内容各景点相同。相对来说，前者在接团时需要了解前站的安排活动情况，避免相同；而后者则要求与各景点取得联系，了解清楚最好。这样可对已制订的活动计划做一下调整，一个周密合理的旅游活动日程，不但能增强地陪工作的主动性、计划性，也能使客人的不同心理和各种要求得到满足，从而给旅游团留下一个美好的印象。

任务二　掌握地陪导游礼仪的具体要求

（一）落实接待事宜

在旅游团抵达的前一天，地陪导游应与有关部门落实旅客的食、住、行等服务的相关事宜。

1. 落实游客入住饭店

提前与旅游团取得联系，进一步落实将入住的饭店和房间的安排情况，并通知饭店该团的抵达时间，对于不太熟悉的饭店，应了解饭店的准确地理位置、

行走线路、服务设施、服务项目以及该团的客房位置等。

2. 落实接待的车辆

了解汽车司机的姓名、车型、车号、联系方式，通知接站（机）的准确时间；检查好车内设备（如空调、麦克风）等。

3. 落实团队抵达时间

与司机确定见面地点，了解旅游团所乘的交通工具类型及到达时间，若是首站，则一定要和该团领导预约接团当地的大概时间。

4. 落实物质准备

根据旅游团的特点和要求准备好必要的物品，如各种票据资料、接站牌、导游服、导游证、导游图、结算账单、现金、胸卡、记事本、扩音器等，精神饱满地上岗。

（二）接站要求

（1）落实与合作者沟通的有关事项，若是接首站，途中要向全陪和司机介绍当地接待该团的各项安排或日程；若非首站，则应先向司机介绍日程安排，以便司机做好准备，计划如何合作得更好。

（2）提前两个小时与机场、码头或车站询问处取得联系，询问确切抵达时间，然后通知各有关方面至少提前30min到达自己负责的位置迎候客人。

（3）约定上车地，抵达接站地点后，与司机找好客人上车的合适位置，并与行李员联系，核对该团所住饭店的名称及旅游团名称等。

（4）与团队接头。当旅游团步入迎客厅或下车后，地陪应佩戴胸卡、举导游旗或接站牌主动上前迎接，招呼游客向自己靠拢，并向全陪、领队做自我介绍，同时协助旅游者将行李放在指定位置；再与领队、全陪及行李员一起核对行李件数并移交给行李员；随后，地陪应及时引导旅游者前往乘车处上车，同时提醒旅游者带好手提包等随身物品，以防遗失。

（三）安全转换

1. 照顾客人上车

游客上车时，地陪应恭候在车门旁，并提醒客人注意台阶、扶手，帮助物品较多的客人顺利上车，尤其要对年老体弱者、孕妇、儿童和残疾者给予特别的照顾；向游客介绍司机，礼貌地清点人数，确保准确无误后请司机开车。

2. 致欢迎辞

旅游车一起动，便是导游讲解的正式开始。地陪导游应首先向旅游团致欢迎辞，欢迎辞一般包括五要素，即问候语、欢迎语、介绍语、希望语、祝愿语。

（1）代表地接旅行社对客人的到来表示欢迎。

（2）介绍导游自己和司机，如年龄及工作经验并表示诚意等。

（3）简述行程安排、城市概况、平均气温、民族特点、主要风景区等。

（4）预祝此次旅游顺利，希望得到客人的支持和配合。

致欢迎辞的目的是消除陌生、拉近情感和建立亲切感。切忌千篇一律，否则达不到预期目的。出奇、有新意的导游辞能达到以情动人的目的。好的欢迎辞同时要导游配合以热情、诚恳、亲切自然的语调才能达到事半功倍的效果。良好的开端是成功的一半，欢迎辞就好比一场戏的开场，它是整个接待工作的前沿，地陪导游应认真对待，并做好充分准备。

【实际例子】

欢　迎　辞

女士们、先生们：

大家好！欢迎大家来到美丽的海南岛。请允许我代表海南海之源旅行社，对各位的到来表示热烈的欢迎。（问候语、欢迎语）

我叫王赵亮，是各位此次海南之旅的导游，大家叫我小王好了。今后几天大家的吃、住、行、游、购、娱均由我来安排。这位是我们的驾驶员陈师傅，我们这几天的安全、顺畅都将由他负责。他的车牌号是琼 A12345，大家都知道，在旅途中司机是最辛苦的，同时也是最默默无闻的，对于未来几天的工作，我们是不是给予我们的陈师傅一点掌声呢？（介绍语）

作为一名导游，为大家服务是我应尽的职责，我会用我的诚心来换取大家的开心。大家有什么事，尽管来找我商量，私下跟我说也行（或者让全陪转告也行），我的电话是 12345678。只要是合理而可能的事，我都会尽最大的努力帮助大家的，希望我的服务能使大家满意。（希望语）

俗话说得好，“有缘千里来相会”，正是这种缘分使我们走到了一起，未来的几天，我们将携手走天涯、下海角，我相信我们将相处得非常愉快！同时，在这里送上一份海南人民的祝愿，祝愿我们的行程开开心心、顺顺利利！（祝愿语）

现在我来说一下日程安排和一些注意事项……

希望经过长途旅行后，我的这一简短的介绍能为您带去愉快和轻松，如果有什么问题，请随时提问。谢谢。

（四）入店服务事项

在抵达饭店的途中，地陪导游应利用这段时间及时介绍即将入住的饭店情况，包括饭店的历史、建筑面积、客房数量、等级、各项设施及服务项目、地理位置以及其他有关注意事项，如集合地点、停车地点及车号。抵达后应尽快办理以下事情：

（1）帮助团队办理入住手续，协助领队分配住房并记住领队、全陪导游的

房间号及电话。核对客人的行李件数，同时，督促行李员把客人的行李送至客人房间。

（2）在客人进房之前，应向大家介绍店内就餐形式、地点、时间及有关规定（如酒水费用是否须自付），并告知有关活动的时间安排。

（3）客人用第一餐时，地陪导游须亲自带领他们进入餐厅，帮助他们找到自己用餐的桌次，向他们介绍用餐的有关事项，如用餐的时间要求，更改中西两餐的具体办法以及包餐只提供啤酒、汽水，不提供白酒和其他饮品等规定。客人安顿好后，地陪应向餐厅的有关人员做出必要的交代，如旅游团名称、人数及旅游者国籍、语言、饮食习惯和餐费标准等，最好把领队和全陪直接介绍给餐厅负责人或主管服务员，以便他们直接联系。

（4）旅游者进入客房后，地陪应在楼层停留一段时间，一切就绪后再离开，因为有许多具体的生活问题只有客人进入房间后才能发现。例如，行李未到或者发错；房内还有其他客人住用；房间未经打扫或缺少卫生间用品；房间不合适要求调换；门锁有故障；设施有问题，无热水供应、空调失灵等。对这些问题，地陪应协助有关人员妥善解决，并向客人说明并致歉。

（5）安排好次日早上叫醒服务等事宜。

（五）参观游览服务（见图 5-9）

图 5-9　参观游览服务

1. 商定活动安排

在参观游览之前，地陪应与领队和全陪商定该团在本地区的活动安排，并及时通知游客，商定一般在大厅进行。对客人提出的合理又能满足的项目，应积极安排；对无法满足的要求应向游客做耐心的解释，对违反我国法律和国情的要求，应合理拒绝并说明理由。游览过程中，地陪导游应使游客

了解游览对象的历史背景、特色及其他旅游者感兴趣的问题，还要思考一下旅行中所需的物品并及时告诉游客，确保旅游团参观游览全过程顺利、快乐。

2. 出发前服务

（1）地陪导游须提前 20min 到达出发集合地点，这可使导游工作显得更主动，并有较充足的时间处理临时发生的问题；督促司机做好出发前的各项准备工作，保证按时开车。

（2）请游客上车后，地陪导游要仔细清点人数，若发现有人未到，应向领队或其他团员问清原因，并将不参加活动者的姓名、总人数、原因及房号通知旅行社；若有因病不能参加活动的游客，须问清楚是否需要就医治疗、是否需要送餐服务等；若出发时间已过，又不知未到者在何处，则应征求领队意见，以决定是否继续等候，若决定不等，地陪必须将情况通知旅行社内勤，旅游返回后，需要了解原因及内勤处理情况，并告知领队。总之，若有缺席者，必须了解原因并做妥善安排。

（3）向游客报告当天的重要新闻、天气情况及当日活动安排，根据情况提醒客人加带衣服、换鞋、带好其他必备用品及其他注意事项。

任务三　掌握旅游中地陪导游服务礼仪

（一）途中讲解服务（见图 5-10）

途中向旅游者介绍本地的风土人情是地陪导游的重点，在抵达景点前，要通过窗户向游客介绍沿途的自然风景、城市建设、民族特点等，向旅游者介绍要去的景点概况，尤其是景点的历史、价值和特色。抵达景点后及时告诉客人该景点参观停留的时间、参观后集合的时间、集合准确方位，如明显标志以及有关注意事项，如卫生间位置、旅游车车牌号以及保管好钱物、博物馆内禁止照相等。

图 5-10　途中讲解服务

（二）抵达景点后

地陪应提供良好的导游和讲解服务。在景点导游的过程中，地陪应做到：保证在计划时间与费用内让游客充分游览、观赏；做到讲解与引导游览相结合、

集中与分散相结合、劳逸适度，并特别照顾老、弱、病、残游客；讲解应繁简适度，语言生动，富有表达力；特别注意游客的安全，自始至终与游客在一起并随时清点人数，以防客人走失。

（三）就餐服务（见图 5-11）

图 5-11　就餐服务

安排客人在旅游区内就餐时，地陪应做到：提前给旅游定点餐馆预订餐饮，不得任意安排在非定点餐馆用餐，以防出现安全隐患；引导客人到餐厅入座，简单介绍餐厅及有关设施、用餐时间，介绍当地特色饭菜；同时注意了解餐馆是否按预订标准提供服务，解答客人在用餐过程中的提问，及时反馈客人的意见并尽力解决当场出现的问题；用餐后，严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量填写餐饮结算单；在用风味餐和有领导出席的宴会时，应提醒餐厅向客人提供宴会菜单，同时把领导安排在主桌，并担当翻译，沟通主人和客人的感情。

（四）购物服务

购物是旅游活动的一个组成部分，购买满意的当地物品也是旅游者的一项诉求。地陪应合理安排好此项活动，如可在前往景点的途中顺便购物或专门安排时间购物。在购物活动中，地陪应做到：向客人介绍当地的特色商品，下车前，讲清停留时间和有关购物的注意事项，当好客人的购物顾问；随时提供客人在购物时所需的服务，如翻译、介绍托运手续等；若遇小贩强拉强卖，应劝阻其不要影响活动的正常进行；不要和不法经营者相互勾结从而损害游客的利益，以谋取个人私利，切忌强加于人，不做有损人格、国格的事；当商店向游客抛售伪劣商品时，应积极维护游客的利益，可直接向该店经理反映情况。

【案例分析】

变相的购物罢了

2010 年 10 月 29 日傍晚，我们顺利游完张家界黄石寨（见图 5-12）后，天色近晚，导游在车上“冠冕堂皇”地要求我们配合她的工作，务必进店，但放心购物一定是随意的。

图 5-12　张家界黄石寨

我们进入的是在全国旅游购物点出现频繁的“宝树堂”医药店，店员带我们进入休息室后，服务员开始拎着热水进来为各位团员泡脚，团里许多成员都是南征北战的旅游“老鸟”，好多人并不领情，迫于导游给予的压力，大家都在休息室闲聊。不一会儿，有个经理模样的人进来一样一样宣讲店内药品，包括宝肤灵、麝香止痛膏、蛇精油、足浴粉等。大家对“宝树堂”非常熟悉，听了乏味，经理也能感觉到大家的情绪，也就非常简单地介绍了一下，最后进入的主题是气功治疗疑难杂症，他们宣传的“气功师”都是“国宝级”人物，来一次十分不容易，如果有久治不愈的疾病，一定要把握机会。团里有 4 个团友，因为受腰椎问题困扰多年，“荣幸”地请到了“大师”进行气功推拿、打通经脉。“气功师”说，人们常患的这些疾病，之所以久治不愈，就是因为“病灶”周围的经脉被堵，导致药物到达不了病灶，只要用气功把经脉打通，疾病就可以得到有效治疗，最为重要的是，这些“大师”帮助病人打通经脉都是免费的，是否能成功通脉要看“病人”与“大师”是否有缘，一般只有 60% 的“病人”有成功的可能。

4 个团友接受了“大师”的发功通脉。有两个非常重要的细节打动了这些南征北战的旅游“老鸟”，一是“大师”们发功时触摸到自己的身体，会有触电的感觉，似乎说明“大师”们的功力十分了得，二是“大师”们用来证明通脉成功的火罐里，一次次被挤出鲜红的“血液”。非常“幸运”的是，这 4 个团友与大师们都十分有缘，他们的火罐里都挤出了“鲜血”，通脉成功。既然“通脉”成功了，接下来“大师”们要做的就是如何有效帮助“病人”治疗了，结果当然如大家所料，就是购买“宝树堂”价格昂贵的“灵丹妙药”了。4 个团友都被“大师”们的气功“征服”，分别购物了价格不菲的药物。付费后回到旅

游车，兴奋的导游小姐在车里“手舞足蹈”，并在晚餐中给我们加菜加饮料，她说这是她带团以来最大一笔购物回扣。

对“大师”们的表演，我当时就充满疑惑，这样“国宝”级的大师，一个小小的店就有4个，是不是有点不可相信？晚上，回到宾馆，我用手机上网查询了一下，发现这其实是一个大大的骗局。

为什么“大师”触摸“病人”的身体后会有触电的感觉？其实乾坤就在“大师”的鞋底。每个大师的鞋跟都装有一个电池盒和一个脉冲电流发生器，大脚趾可控制开关，“发功”时，打开开关，电源接通后产生的脉冲电流顺着“大师”的手进入“病人”的身体，可使“病人”产生“电击”的感觉。

为什么拔火罐后会有出血？其实发功前，“气功大师”用蘸过碱水的手擦受害者的皮肤，之后再喷黄酒，就会发生化学反应，变成血红色。真是吃一堑长一智啊，骗人的把戏层出不穷，让人防不胜防。

（五）娱乐活动服务

娱乐活动也是旅游过程中必不可少的环节，那种“白天看庙，晚上睡觉”式的安排，会让游客极为不满。因此，安排丰富的文娱活动也是旅游服务的重要内容。

如果安排参观演出，地陪应做好以下工作：了解演出地点、时间及座位情况，并在前往的途中简单介绍节目内容及其特点；与司机配合，商定好停车地点并通知客人；引导客人入座，活动期间始终坚守岗位，保障客人的人身及财产安全；演出结束时，提醒客人不要遗忘物品，并随着大家一同出来，千万不要单独行动。

（六）结束当日活动后的服务

旅游团在结束一天活动后，游客都有些疲劳，但地陪导游应利用返回饭店途中的一段时间，了解客人对当天活动安排的反应，做到心中有数。到达住宿饭店大厅后，地陪应召集大家宣布第二天的活动日程、早餐的时间与地点、集合时间以及其他有关事项；劝告大家早些休息，表达一个良好的祝愿，如“做个好梦”；最后一定要向饭店前台确认次日早上叫醒服务。

任务四　掌握旅游中突发事件的处理

中国人在为人处世方面，有一句人人皆知的至理名言：“善始善终”。在旅游服务行业里，服务人员在为游客提供服务的过程中，同样必须关注这一问题。

（一）常见的突发事件处置原则

由于旅游活动有较多的不确定因素，加之涉及需要协调、衔接的部门和环节较多，很难预料在组织游览过程中，会发生怎样的突发事件。一旦突发事件

发生，导游可采用以下处理方法：

（1）尽量在带团出游前对游览计划、线路设计、搭乘交通工具、景点停留时间、沿途用餐地点等做出周密细致的安排，并根据以往的带团经验充分考虑容易出现问题的环节，准备好万一出现问题时所采取的应对措施。

（2）应准备一些常用的药品、针线及日常必需品，将应对突发事件需要联系的电话号码（如急救、报警、交通票务服务、旅行社负责人、车队调度等）随时带在身上。

（3）出发前应亲切询问团队客人的身体健康状况，对老年团队成员尤其要细心。

（4）游览有危险因素的景点或进行有危险的活动，如爬山、攀岩、游泳等，一定要特别强调安全问题，并备有应急措施。

（5）事件发生以后要沉着冷静，既要安抚客人、稳定客人情绪，又要快速制订出周密的处理方案和步骤，尽量减少事件带来的负面影响。

（二）漏接情况的处理

（1）如出现漏接事故，无论是哪方面的原因造成的，都属于旅行社工作上的失误，都是服务质量上的缺陷，游客可能会抱怨、发火甚至投诉，此时，导游人员应实事求是地向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉，用自己的实际行动和更为热情周到的服务来取得游客的谅解，采取弥补措施，高质量地完成计划内的各项旅游活动，使得游客的损失减少到最低。改变旅游路线：包括增减或改变参观地、旅行天数或改变交通工具等要求，必须由领队提出，经与接团社研究认为有变更的可能性，并提出改变建议请示组团社，经批准后，导游人员方可实施新的旅游计划。

（2）处理错接。如发生错接事故，若错接涉及的两个旅游团是同一家旅行社接待的旅游团，导游人员应立即报告旅行社。经旅行社同意，可不再交换旅游团，两位导游人员交换接待计划即可。交换接待计划后，导游人员应尽快熟悉该团的所有情况、接待要求和预订情况。

若错接的是另一家旅行社的旅游团，导游人员也应立即报告旅行社，经两家旅行社协商尽快交换旅游团，并向客人实事求是地说明情况，诚恳地进行道歉。

（三）改变行程与归期的处理

（1）接待外国旅游团时，如个别游客要求在全团旅行结束后延长在华时间，必须由接团社妥善办理相关手续，明确延长期间费用由游客自行承担；如全团持集体签证，而有要求延长或中途离团者，必须尽早在出境前一站城市办妥分离签证，以免在抵达出境城市时因时间仓促而耽误全团出境。

（2）如果接团社没有订上规定的航班或车票，而更改了航班、车次或日期，

或遇天气等自然原因，临时取消航班，致使旅游团不能按时离开所在城市时，应向游客做好解释，及时通知接团社，注意争取领队合作，稳定游客情绪，并立即与内勤联系，配合、安排好游客当天的食宿。

（四）行李丢失与损坏的处理

（1）若行李丢失在机场，应凭登机牌及行李牌在机场行李查询处挂失，并保存好挂失单和行李单，与机场密切联系追查；如抵达酒店后才发现行李丢失，应从行李交接手续的最近环节查起。

（2）行李损坏应掌握谁损坏谁赔偿的原则，一时查不清责任的，应答应遭受损失者予以修理或赔偿，费用掌握在规定标准内，请损失者留下书面说明，发票由地陪签字，以便向保险公司办理索赔。

（五）病危人员的处理

（1）如果在旅游过程中游客出现身体不适或患病，导游人员要沉着冷静，及时处理，对一般性疾病或常见老年病，要看其是否备有药物，是否已服用，并劝其及早就医并多休息。

（2）如果游客并无大碍，想留在房间休息，不参加当天的游览活动，导游要前去询问其身体状况并安排好用餐等事宜，还要嘱咐前厅抽时间去房间照看一下。

（3）如旅游者患重病，应将游客及时送至医院急救中心治疗，并及时将情况报告旅行社（一般是全陪送游客去医院）；同时安排好其他游客的活动，努力使旅游活动及游客不受影响。

（4）游客病危时，要及时向接团社汇报并组织抢救。如游客在乘火车途中发生急症，应及时与乘务员联系，进行抢救或通知前方站准备抢救。

（5）如游客死亡，导游人员应沉着冷静，按旅行社的意见和有关规定办理相关事宜，每个环节都要有文字记录，以各需要时查证；要立即报告接团社、组团社和保险公司。不得自作主张；处理死亡过程的同时，还要继续做好其他游客的安抚和服务工作。

（六）物品丢失的处理

（1）处理游客财物被诈骗、偷盗、抢劫，被行凶等事件，如游客丢失了背包，里面大多是各种证件等贵重物品，导游人员应及时详细了解丢失情况，找出有关线索，努力寻觅。如确实找不回，应尽快报告当地旅行社开具证明，并到当地公安机关开具出境证明。

（2）如游客在旅游过程中遇到行凶，财物被诈骗、偷盗、抢劫等治安事故时，导游人员不能置身事外，更不能临阵脱逃。一旦发生这种突发状况，要挺身而出，采取行动保护游客的人身及财产安全，迅速抢救伤员，及时报警并报告旅行社，采取措施稳定游客的情绪，做好善后工作。

（3）处理游客物品丢失问题时，应迅速了解物品丢失前后的经过，做出判断，是遗失，还是被盗。如可能被盗，要注意保护好现场，迅速向公安部门报告。

（4）如在旅游过程中遇到火灾、地震、台风及海啸等自然灾害，导游人员要沉着冷静，立即报警或请求救助，迅速通知领队及全团游客，配合工作人员，听从统一指挥，迅速疏散游客，设法将游客带至安全地带。

（5）游客得救后，导游人员应立即组织抢救受伤者，采取各种措施稳定游客的情绪，解决因灾难带来的生活困难，并在安全的情况下设法使旅游活动继续进行。

（6）在旅行途中如突发交通事故，如撞车、翻车等，旅行社必须迅速派人前往出事地点，指挥现场救护，及时处理事故；导游人员要立即组织人员将伤员送往距出事地点最近的医院抢救。同时立即向接团社和组团社汇报，并请示事后处理意见。还要做好现场保护工作，并尽快报告交警和治安部门。做好全团人员的安全工作。事故发生后，除有关人员留在医院外，应尽可能使其他游客按原定日程继续活动。

（7）做好事故善后工作。交通事故的善后工作将由交警和旅行社出面处理，导游人员应照顾好受伤游客，写好事情经过情况报告，请医院开具诊断和治疗书，请公安部门开出交通事故证明书，以供游客向保险公司提出索赔；交通事故处理就绪或该团接待工作结束后，导游人员应立即上交事故发生原因及相关处理情况的书面报告。

【案例分析】

韩沉船事举行公审

2014 年 4 月 16 日上午，韩国载有 476 人（初步统计）的“世越”号（原译为“岁月”号）客轮在全罗南道珍岛郡海域发生沉船事故，生还者只有 172 人。乘客中包括 325 名前往济州岛修学旅行的京畿道安山市檀园高中的学生和 14 名教师等。

5 月 15 日，韩国检方和警方联合调查本部对“世越”号客轮的 15 名船员进行逮捕起诉，其中，船长李某、一等航海师、二等航海师和轮机长 4 人被控“杀人罪”，另外 11 人则被控“渎职罪”。此前，据韩国媒体报道，船长李某涉嫌（不作为）杀人、杀人未遂、因工作失误而致船舶沉没，违反《特定犯罪加重处罚法》《海难救助法》和《船员法》；一等航海师涉嫌杀人、杀人未遂、因工作失误而致船舶沉没，违反《海难救助法》；二等航海师和轮机长涉嫌杀人、杀人未遂和违反《海难救助法》；其余 11 名船员涉嫌遗弃致死、遗弃致伤和违反《海难救助法》。

报道称，虽然不作为杀人在方法上不同于故意杀人，但两者均被适用韩国《刑法》第250条，即杀人犯被判处死刑、无期徒刑或有期徒刑5年以上。“世越”号船员涉嫌没有安全行驶船舶而致船舶沉没，并在事故发生后要求乘客不要走动，自己却率先逃生致使乘客和共事乘务员遇难。

当地时间2014年6月10日，韩国光州地区法院针对“世越”号沉船事故涉事船员的正式审理程序开始，韩国对涉事船员进行首场审判，“世越”号船长李某被押送法院。此前受到韩国检方指控杀人以及涉嫌玩忽职守的15名“世越”号船员将出庭受审。

案件在光州地区法院进行审理，律师将在法庭上递交有关证据。由于“世越”号沉船事故中的遇难者大多数是韩国安山檀园高中的学生，因此许多来自学生家乡的人们参加了法庭公审。

任务五　掌握送团服务礼仪要求

旅游团结束本地参观游览活动后，地陪导游应确保游客顺利、安全离站，使遗留问题得到及时妥善的处理。

（1）旅游团离开本地的前一天，地陪应确认交通票据及离开饭店的准确时间，通知客人移交行李以及与饭店结账（如电话、饮料、洗衣费等）的时间、用餐时间、出发时间和集合地点，并把同样的内容通知内勤人员和饭店有关部门。

（2）离开酒店前，地陪应在酒店托运行李时及时抵店，与全陪和领队一起核对行李件数，检查包装大小及严密程度是否符合托运标准，同时和饭店以及行李员共同办好交接手续。

（3）交接完行李并带领客人上车后，仔细清点客人人数，并再次提醒客人不要遗忘自己的物品，也不要忘记归还客房钥匙。

（4）要将交通和行李票证移交给全陪、领队或游客。然后再致欢送辞，诚恳地征求游客的意见和建议，并祝大家旅途愉快。

【小知识】

导游欢送辞

各位朋友，时间过得太快，短短几天已经过去了。在此，我不得不为大家送行，心中真的有许多眷恋。

这几天，我们游览了万泉河、博鳌亚洲论坛、亚龙湾、天涯海角、南山寺，相信大家对海南的秀美风光流连忘返。无论我怎样舍不得大家离开，毕竟“天下没有不散的宴席”。另一方面，我也为大家感到高兴，因为你们很快就要回到自己家中与家人团聚，和朋友叙情。他乡的山好水好，却锁不住那思乡念家之

情，我希望各位回到家乡后，能把你们对海南的山水美好的感受告诉你们的家人朋友，让他们也和你分享旅游之乐。

承蒙各位朋友支持，我感到此次接待工作非常顺利，心里也非常高兴，在此，我代表×××旅行社向大家表示衷心的感谢！不知道这些天的相处，大家对我们的工作是否满意？如果满意，我们就更高兴了！如果我们的服务有不周到之处，一方面请大家多多包涵，另一方面还望大家提出来，现在也好，回去写信也好，以便我们不断改进，提高服务质量。

有道是“千里有缘来相会”，既然我们是千里相会，就是缘分！今后如果再来，或有亲友、同事到海南来，请提前打声招呼，我们一定热情接待。

最后，预祝各位朋友在今后的人生旅途中万事顺意，前程美满！

（5）送国内航班，应提前一小时到达机场；送国际航班，应提前两小时到达机场；送火车应提前半小时将客人送上车厢落座，并请领队或全陪确认行李件数和位置。地陪应在游客所乘交通工具起动后离站。若在离境站，地陪应向游客介绍如何办理出境手续和程序，若乘机离境，还应提醒或协助领队或游客提前 72 小时确认机座。

（6）处理遗留问题。回到本部后及时填好《拨款结算通知单》和《出差补贴报销单》，将接待计划、有关凭证及存根交有关领导审阅后到财务部报账；妥善处理旅游团在当地游览期间的遗留问题，认真对待旅游者委托代办的事宜，并按有关规定办理。把该旅游团所有接待资料认真整理、集中归档。若是最后接待站，还要协助落实全陪近程的交通票证。

（7）陪同工作小结。每一次陪同后都要向旅行社全面汇报接待工作情况，这不仅可使公司了解接待工作中的问题、游客的重要反映，而且可以总结具有普遍性的正反两方面的经验教训，这对不断改进旅游接待工作具有十分重要的意义。总结时，应坚持实事求是的原则，不能报喜不报忧；涉及游客的意见时，应尽量引用游客的原话，并注明其身份和电话；在汇报发生的问题时，要写明事情发生的背景、原因、经过及问题的处理经过和结果。

项目五　了解出境手续办理及途径

任务一　熟知出境手续的办理

（一）出国审批流程（见图 5-13）

（二）护照办理

1. 因私护照办理流程及材料

因私护照办理流程如图 5-14 所示。

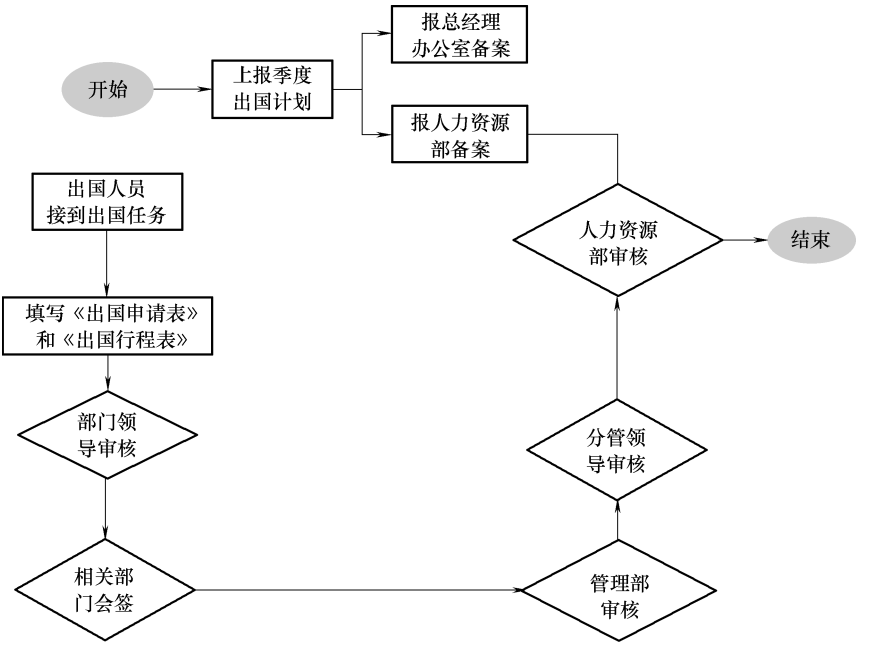


图 5-13　出国审批流程

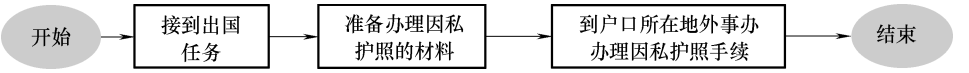


图 5-14　因私护照办理流程

办理因私护照应准备以下材料：

（1）两寸白底彩色照片两张。

（2）户口本。

（3）身份证。

（4）户口所在地派出所开具的介绍信。

2. 因公护照办理流程及材料

因公护照办理流程如图 5-15 所示。

办理因公护照应准备以下材料：

（1）签证申请表。

（2）邀请函。

（3）派遣函。

（4）企业营业执照复印件。

（5）照片（两寸白底彩照）。

（6）身份证复印件。

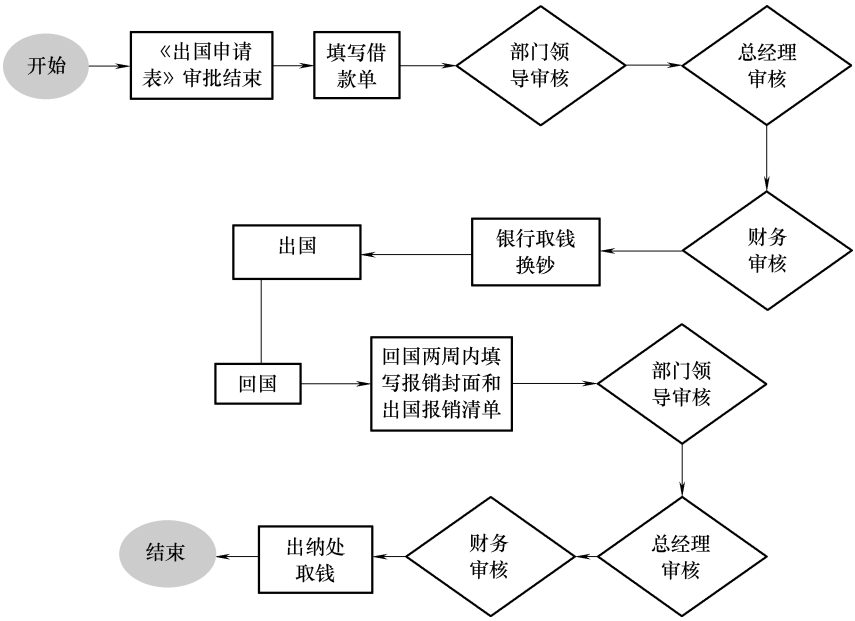


图 5-15　因公护照办理流程

（7）出国审批件。

（8）出国申请表。

（9）出国人员综合信息表。

（10）出境、赴港澳台请示件。

3. 因公护照政审所需材料

（1）审批结束的出国（境）任务申请表。

（2）出国人员审查表（在行政部党工团科或总经理办公室领取）。

（3）出国人员人事档案。

（4）政审有效期：出国政审审批件有效期为三年，三年内如再次出国，不另办理出国政审手续，只填写备案表，经公司党委批准后，可办理再次出国有关事宜。行政部党工团体办理时间为 3 个工作日。

4. 因公护照使用及管理

（1）护照领取：持照人要认真核对护照上的资料信息，由本人持钢笔或签字笔，亲笔签写中文姓名。

（2）护照收缴：总经办负责保管公司出国人员所持有的因公护照、通行证。各部门外事专办员负责在持照人回国后的一周内，收缴因公护照，并将出访总结一同交与总经理办公室，任何个人不得私自保存因公护照、通行证。

（3）护照使用：出国（境）人员出境后应妥善保管护照、通行证，不得损坏、涂改，严防遗失。如在国内被窃、遗失，持照（证）人应立刻向总经办报告，由总经办向发照机关和当地公安机关书面报告，由发照机关负责吊销被窃、遗失的护照（通行证）；如在境外被窃、遗失，持照（证）人应立即向当地警方报案，并向我国驻当地的大使馆或领事馆报告，同时以书面形式详细写明事件经过，向国内发照机关报告。领取因公护照、通行证后，因故未出国（境）者，应及时将护照通过本单位外事专办员上交总经办保管。

（三）签证办理

1. 因私护照签证办理材料

（1）邀请函原件或传真件。

（2）身份证复印件和护照复印件。

（3）派遣函或委托书（部分国家需要公证）。

（4）企业营业执照复印件。

（5）照片（各个国家规格要求不同，基本是两寸白底彩照）。

（6）各国签证申请表。

2. 因公护照签证所需基本材料及流程

（1）签证申请表。

（2）邀请函。

（3）派遣函。

（4）企业营业执照复印件。

（5）照片（两寸白底彩照）。

（6）身份证复印件。

（7）出国审批件。

（8）出国申请表。

（9）出国人员综合信息表。

（10）出境、赴港澳台请示件。

【经验之谈】

如何办理没有签证的外国人入住

北京某酒店前厅总服务台接待了两名由上海入境，又脱离旅游团队自行来北京游玩的美国男青年。当查验他们的护照时发现没有办理入境签证。时至午夜，总台服务员一面坚持向他们说明未有入境签证办理住宿是违法的道理，一面听取了两名青年解释是持团体签证从上海入境的，离团时行动匆匆忘记带团体签证复印件的事情经过。总台服务员递上热水，请他们坐下来稍事休息，立即请示上司马上与上海方面联系，要求以传真形式将该旅游团团体签证发过来，

同时向公安部门报告了这一特殊情况，还与使馆取得了联系。在很快收到传真并征得有关部门同意和使馆的担保后，及时为这两名美国青年办理了入住手续。前厅总台人员在坚持原则的前提下，以灵活的方式妥善解决了这个棘手的难题。

因公护照签证办理流程如图 5-16 所示。

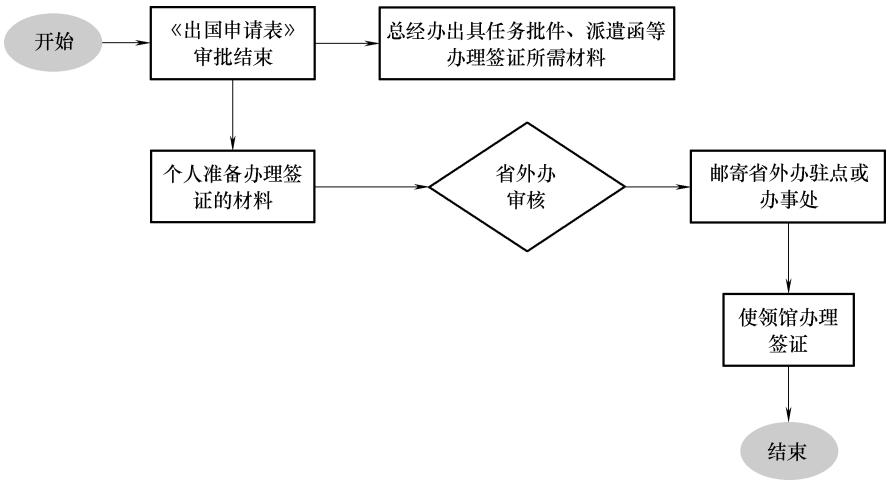


图 5-16　因公护照签证办理流程

任务二　了解办理护照的基本常识

护照

1. 护照的概念

中华人民共和国护照是中国政府发给中国公民，供其出入国（境）和在国（境）外旅行或居留时证明其国籍和身份的证件。

2. 护照的分类（见图 5-17）

中华人民共和国护照分为外交护照、公务护照、普通护照和特区护照。普通护照又分为因公普通护照和因私普通护照（简称“因私护照”）。特区护照分为香港特别行政区护照和澳门特别行政区护照。外交护照、公务护照和因公普通护照统称为“因公护照”。

（1）普通护照由公安部出入境管理机构或者公安部委托的县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构以及中华人民共和国驻外大使馆、领事馆和外交部委托的其他驻外机构签发。

（2）外交护照由外交部签发。持有外交护照就享有两国确定的外交人员的权利。

（3）公务护照由外交部、中华人民共和国驻外大使馆、领事馆或外交部委托的其他驻外机构以及外交部委托的省、自治区、直辖市和设区的市人民政府

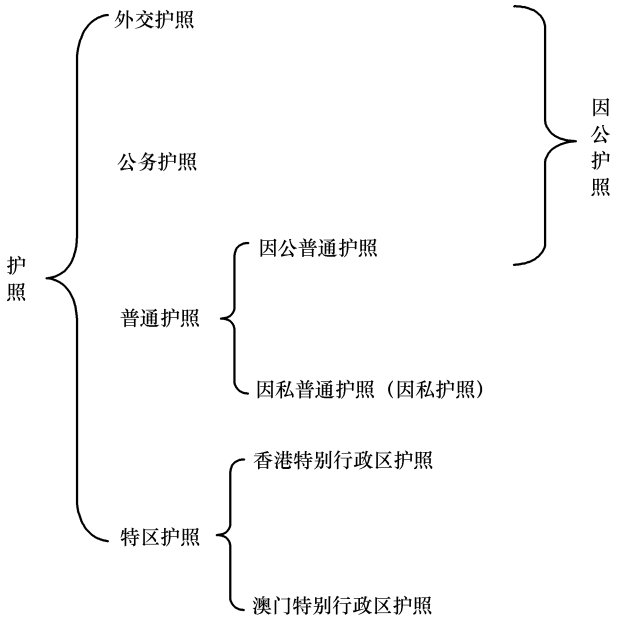


图 5-17　护照的分类

外事部门签发。

注意：

（1）公民因前往外国定居、探亲、学习、就业、旅行、从事商务活动等非公务原因出国的，由本人向户籍所在地的县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构申请普通护照。

（2）短期出国的公民在国外发生护照遗失、被盗或者损毁不能使用等情形，应当向中华人民共和国驻外大使馆、领事馆或者外交部委托的其他驻外机构申请中华人民共和国旅行证。

（3）外交护照、公务护照和普通护照的有效期最长不超过 5 年，期满前可延期。香港特别行政区护照的有效期一般为 10 年，签发给 16 周岁以下儿童的护照有效期为 5 年。澳门特别行政区护照有效期一般为 10 年，签发给 18 周岁以下儿童的护照有效期为 5 年。

任务三　了解办理签证的基本常识

（一）关于签证的基本知识

1. 签证的概念

签证（见图 5-18）是一个国家的外交部或其授权的驻外大使馆或领事馆，在本国和外国公民所持的护照或其他旅行证件上签注盖印，证明其护照有效，

并核准该护照持有人可以进入其领土以及允许停留的时间，或通过其领土前往其他国家的“通行证”。签证制度是国家主权的象征，是国家对于外国人的入境实施有效控制和管理的具体表现，并以此达到维护国家安全及国内社会秩序的目的。

2. 签证的种类

签证可以分为外交签证、公务签证和普通签证三种。即持有外交护照的发给外交签证；持有公务护照的发给公务签证；持有普通护照的发给普通签证。我国的签证主要有外交签证、礼遇签证、公务签证和普通签证，是发给申请入境的外国人。

图 5-18　中华人民共和国签证

根据出入境情况，签证分为出境签证、入境签证、出入境签证以及再入境签证。出境签证，只许持证人出境，如须入境，须再办入境签证。入境签证即只准许持证人入境，如须出境，须再申办出境签证。持有出入境签证的，持证人可以出境，也可以再入境。持有多次入出境签证的，持证人在签证有效期内可允许入出境。

根据出入境事由，签证分为移民签证、非移民签证、留学签证、旅游签证、工作签证、商务签证和家属签证等。

根据时间长短，签证分为长期签证和短期签证。长期签证是指可在前往国停留 3 个月以上的签证。无论其访问目的如何，申请长期签证一般都需要较长的申请时间。在前往国停留 3 个月以内的签证称为短期签证，申请短期签证所需时间相对较短。

3. 签证期限

签证的有效次数是指签证在有效期内能使用的次数。一般分为一次有效签证、两次有效签证和多次有效签证等。例如，澳大利亚、印度的旅游签证有的是在 3 个月或者 6 个月内允许多次出入境。有效期限多长，有效次数多少，签证机关是根据入境申请者的具体情况决定的。

签证的有效期是指从签证签发之日起到以后的一段时间内准许入境，超过这一期限，该签证就是无效签证。一般国家发给 3 个月有效的入境签证，也有的国家发给 1 个月有效的入境签证。有的国家对签证有效期限制很严，如德国只按申请日期发放签证。过境签证的有效期一般都比较短。

签证的停留期是指持证人入境该国后准许停留的时间。它与签证有效期的区别在于，签证的有效期是指签证的使用期限，即在规定的时间内持证人可出入或经过该国。如某国的入境签证、出境签证有效期为 3 个月，停留期为 15 天，

那么，这个签证从签发日始 3 个月内无论哪一天都可以出入该国国境，但是，从入境当日起，到出境当日止，持证人在该国只能停留 15 天。签证有效期一般为 1 个月或 3 个月；最长的一般为半年或者 1 年以上，如就业和留学签证；最短的为 3 天或 7 天。

（二）几种常见签证

1. 过境签证

按照国际惯例，如无特殊限制，一国公民只要持有有效护照、前往国入境签证或联程机票，途经国家均应发给过境签证。如取道办理签证国家、前往互免签证国家或口岸签证国家，则须持有前往国邀请函或口岸签证批准证件，方可申请该国的过境签证。同样根据需要可申请一次过境、两次过境和多次过境。一般过境签证均按所申请的要求签发，在个别情况下，也可能不发或未按要求发给过境签证。遇有这种情况，可采取取道其他国家或转机时不出机场的办法来解决。

2. 互免签证

随着国际关系和各国旅游事业的不断发展，为便利各国公民之间的友好往来，许多国家的签证制度越来越趋于简化。某些对方国家的公民入出国境时，也不必办理签证，这是因为许多国家之间订立了互免签证协议。甚至在欧盟各国之间，一国公民持有身份证明就可以自由来往于各国之间，无须护照和签证。

互免签证是根据两国外交部签署的协议，双方持有效的本国护照可自由出入对方国境，互免签证有全部互免和部分互免。

目前，我国仅与朝鲜、蒙古、越南、老挝、巴基斯坦、伊朗、土耳其、孟加拉国、俄罗斯、捷克、阿尔巴尼亚、斯洛文尼亚、罗马尼亚、保加利亚、波兰、匈牙利、秘鲁、阿根廷、智利、厄瓜多尔、哥伦比亚、玻利维亚、委内瑞拉、古巴、贝宁等 30 多个国家，签订了因公务出国的公民免办签证的协议。各协议签字国只是对我国因公务出国的人员提供 3 个月以内免办入境签证的优惠待遇，而不包括因私出入境的中国公民。

3. 再入境签证

合法入境的外国人，在离境之前，要妥善处理与居留国公民和有关机构的债务，付清应缴纳的捐税款，触及刑律的则要在刑期服满之后出境。有的国家对长期居留的外国人要求办理离境许可，证明已履行有关义务。入境短期居留的外国人，在签证有效期内可以自由离境。

在一国取得永久居留权或长期居留权的外国人，常常发生临时出境后，再次入境的问题。如侨民和留学生回国探亲、观光、经商等，这种情况事先必须办理再次入境许可手续。因国家不同，手续也不尽一致，有的办理再入境签证；

有的办理再入境许可证书，如日本、美国等。再入境许可的有效期限有 1 年或 2 年的区别。

4. 口岸签证

口岸签证是指在前往国入境口岸办理签证（俗称落地签证）。很多国家对我国公民不发口岸签证。对外国公民发放口岸签证的国家，主要是西亚、中东、东南亚及大洋洲的部分国家。尽管各国对口岸签证规定有所不同，但总的来说，办理口岸签证均须由邀请人向所在国移民部门或出入境管理部门提出申请，待批准后，邀请人将证明或证明的副本寄给被邀请人，被邀请人持证明方可启程前往，在抵达前往国口岸后持该国批准证明办理签证。

5. 反签证

所谓反签证，是指由邀请人为出访人员在前往国国内的出入境管理部门办好签证批准证明，然后连同申请人的护照及填写的申请表格、照片等材料一起呈送前往国驻华大使馆。驻华大使馆只凭批准材料，在申请人的护照上签证，无须再向其国内移民部门申请。各国的反签证的规格形式虽然各有不同，但一般只要获得了反签证就意味着入境获得批准，护照送交前往国驻华大使馆后，也不需要太长的签证时间。有的持反签证，就可前往该国入境。目前实行反签证的国家大多数在亚洲，主要有日本、韩国、马来西亚、印度尼西亚、新加坡等。

6. 申根签证（见图 5-19）

随着欧洲经济、政治一体化进程的加快，德国、法国、荷兰、比利时和卢森堡五国于 1985 年在卢森堡的申根（Schengen）签署了协调欧共体国家安全及难民事物的协议——《申根协定》。此后，加入该协议的国家不断增加。西班牙、葡萄牙、意大利以及后加入欧共体的奥地利也先后在该协定上签字。这样欧共体就有十个国家成为申根协议国，简称申根国家。申根协议是协调各国安全及难民事务的重要依据之一。

图 5-19 申根签证

根据《申根协定》的规定，申根国家取消了其国家间的边境检查，但加强与非申根国家间的边境检查，同时加强了各申根国家警察机关的全面合作。对于各申根国家给予非欧盟成员国公民的有效签证，则给予承认及通行之便利。

现在的申根国一共有 15 个：德国、意大利、西班牙、葡萄牙、法国、比利时、卢森堡、荷兰、奥地利、冰岛、挪威、瑞典、丹麦、希腊、芬兰。这些国家的签证统称为申根签证，持有者（没有特别加注）可以在 15 国内自由出入。通俗点说，申根签证就是欧洲旅游签证，如果你拿到一国的申根签证，就可以自由出入 15 个申根协议国而不需要再单独办理签证，申根的初衷就是为了方便来欧洲旅游和欧洲各国间旅游的人。

（三）照会的概念

正式照会是用第一人称起草的，一般用于国家领导人、外交部长、大使馆馆长等高级领导人和高级外交官的通信来往。这种照会须由发文人本人签字，但不须盖公章。正式照会中应用的称呼也有严格的规定，对大使和外交部长应称阁下，对临时代办人应称先生。正式照会的结尾是很正规的致敬语："我乘此机会向阁下表示最崇高的敬意"。现在统一使用的格式已简化为"顺致最崇高的敬意"。

普通照会与正式照会不同，它是用第三人称起草的，一般是外交部与外交部、大使馆与大使馆、大使馆与外交部长之间的通信。普通照会行文中不称你我，也不称你部我部、你馆我馆，而只称某某外交部、某某大使馆，最后不须有关人员签字而只盖发文机构的章。它可以用来处理外交日常事务甚至重大的政治问题。普通照会不是国家领导人和国家代表个人之间的直接通信，所以，凡不便由国家领导人或代表直接交锋争执和交涉，一般都用普通的照会来进行，这样可以有话直说，便于进行针锋相对的争论，提出抗议，以至提出警告等。所以，许多政治性的普通照会是抗议照会。一般来说，普通照会的使用要比正式照会广泛得多。

模块六 涉外礼仪

【模块概述】

随着世界经济大融合的飞速发展，中国在国际社会中的地位和参与度越来越高，同世界各国的交往也越来越密切。本模块在介绍涉外基本礼仪概念与国际交际礼仪通则的基础上，对涉外交往中的习俗礼仪、涉外宗教礼仪等做了详细的说明，旨在使现代大学生熟练掌握涉外礼仪这一门适应国际交往必不可少的技能。

【知识目标】

1. 让礼仪符合国际习惯的思想在学生心目中扎根。
2. 重视并了解国际惯例，在涉外交往中自觉遵守国际惯例。
3. 掌握并运用涉外通则。

【能力目标】

1. 使学生理解旅游礼节礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位。
2. 使学生理解和掌握礼仪的基本概念和常识、基本原理及方法技巧。
3. 使学生为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

【章首案例】

过度好心却引来冷漠

小英被派到一位来北京工作的英国专家的家里做秘书工作。因为她热情、精明能干，专家夫妇对她的印象很不错，把她当作自己家庭的一个成员般对待。

有一个星期天，那位英国专家携夫人外出归来。小英在问候他们之后，如同对待老朋友那样，随口就问："你们去哪里玩了？"这位专家迟疑了一阵后，才吞吞吐吐地说："我们去王府井步行街了。"小英没有注意到对方的脸色，继续问道："那你们逛了什么商店？"对方无奈地答道："王府井书店。""哦，那边书店挺多，而中关村那边有个图书大厦，书更多、更全。"小英好心地向对方提出建议。然而，没等她说完，这对老夫妇就阴沉着脸转身进屋了。

事后，通过与别人交谈，小英才知道了自己的失礼之处。

请同学们参加讨论：

（1）小英的"关心"对否？

（2）中国习俗和英国习俗在这方面有什么区别？

项目一　涉外礼仪的概念与交往通则

【名人名言】

随着越来越多的企业走向全球化，企业文化也变得越来越多元化，因此，具备与来自不同文化背景的人沟通的能力是很重要的。——【美】杰奎琳·惠特摩尔

涉外礼仪是涉外交际礼仪的简称。即人们在对外交往中，用以维护自身形象，向交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。其基本内容就是国际交往惯例，指的是参加国际交往时必须认真了解并遵守的常规通行的做法。概括而言就是国际通则。对于广大中国公民而言，涉外交往的机会和场合越来越多，涉外交往礼仪尤显重要。遵守涉外礼仪规范，自觉养成涉外交往中的文明行为习惯，提升涉外交往中的文明素养，努力摈弃和纠正在涉外活动中有损个人形象、有辱国格的陋习，应该是每个国人所应学习和掌握的。

任务一　学点国际礼仪通则

（一）热情友善，不卑不亢

在外国人面前，每位中国人都是一个窗口，一个民族的窗口，一个行业窗口。明白了这一点，在与外国朋友交往的过程中，为弘扬中华民族"礼仪之邦"的优良传统，应努力做到真诚热情，以礼相待。既要自尊自爱，不过分客套，又要尊重他人，热情友善。做到：关心适度，不对外国人表现得过度关心，而显得低俗；举止有度，在国内，朋友相见彼此拍拍肩膀，长辈遇到孩子可抚摸

对方的头或脸蛋，可外国人大多不接受这些举止的。

在国际交往中，人与人、国与国之间应是平等的关系。国际礼仪中的不卑不亢原则，最重要的是保持人格平等，因为“卑”和“亢”都是置对方或自身于不平等位置上的交往态度。“卑”有损自身人格甚至国格；“亢”则显得虚张声势，也有伤对方的自尊。要做到“不卑不亢”，首先要尊重自己的个人形象，仪容仪表优雅端庄，言行举止得体大方；其次要尊重自己的职业，以自己的职业为荣，不要自我贬低；最后也是最重要的一点，就是要尊重我们的国家，不说有辱国格、人格的话，这是一个人爱国心、民族自豪感的具体表现。

（二）把握分寸，尊重隐私

个人隐私是指一个人出于个人尊严和其他考虑而不愿公开，不希望别人了解或打听的个人秘密、私人事宜。照理说，关心别人是一种美德，被人关心是一种福分。所以，国人一向看重的是“关心别人比关心自己更重要”。然而凡事要有分寸，关心也应有度，要是对他人关心过了头，使人感到的绝对不会是温暖，而只会是厌烦。在涉外交往中，尤其要牢记这一点：过分关心别人，其实是对对方的一种伤害。

外国人普遍注重保护自己的隐私不受伤害，也十分忌讳他人打听自己的隐私。因而在与外国朋友交往时，就应该把握分寸，要做到关怀有度，不要随意探听他人隐私，尊重外国朋友的隐私权。在尊重外国朋友隐私的同时，应避免与人谈及自己的隐私话题，婉拒外国朋友的不合理要求，不失密泄密。隐私礼仪在许多国家是受到法律保护的。要是不了解这一点，在涉外交往中口无遮拦，对外国友人的关心过了头，很可能由于无意之中侵犯了对方的个人隐私权，而使对方恼羞成怒。

由于文化、习俗的不同，中国人爱谈论的许多内容，都被外国人视为个人隐私。例如，在国外，有“莫问小姐芳龄，莫问先生收入”一说，还有所谓“绅士只记得女士的生日，却记不清女士的年龄”的说法，就是因为这些都与个人隐私相关。中国人平日在交谈中时常涉及的“忙什么呢”“要去哪里”这一类的问题，跟外国友人是谈论不得的。在他们心目中，提及这种问题，并不是关心．而是存心要了解他的个人隐私。

在交谈中应回避涉及个人隐私的任何话题。与外国人交谈时，应对具体选择的话题认真地加以斟酌。以下三个话题，不宜在同外国人交谈时选择：①格调不高的话题，如灾祸、凶杀、惨案、绯闻等。②非议他人的话题。“来说是非者，必是是非人”，外国人往往对此也有同感。③涉及隐私的话题。收入、年龄、婚恋、健康、住址、经历等个人隐私话题，不宜主动提及。因此，在跟外国友人打交道时，千万不要没话找话，信口打探对方的个人情况。尤其是当发现对方不愿回答时，就应适可而止。

在生活中，每个人都有不愿让他人知道的个人生活的秘密，这个秘密在法律上称为隐私，如个人的私生活、日记、相册、生活习惯、通信秘密、身体缺陷等。自己的秘密不愿让他人知道，是自己的权利，这个权利就叫隐私权。我国著名的法学学者——人民法学张新宝教授把侵犯隐私权的行为总结为以下十类：

（1）未经公民许可，公开其姓名、肖像、住址和电话号码。

（2）非法侵入、搜查他人住宅，或以其他方式破坏他人居住安宁。

（3）非法跟踪他人，监视他人住所，安装窃听设备，私拍他人私生活镜头，窥探他人室内情况。

（4）非法刺探他人财产状况或未经本人允许公布其财产状况。

（5）私拆他人信件，偷看他人日记，刺探他人私人文件内容，以及将它们公开。

（6）调查、刺探他人社会关系并非法公诸于众。

（7）干扰他人夫妻性生活或对其进行调查、公布。

（8）将他人婚外性生活向社会公布。

（9）泄露公民的个人材料或公诸于众或扩大公开范围。

（10）收集公民不愿向社会公开的纯属个人的情况。

【了解知识】

外国人个人隐私的“八不问”

不问履历出身；不问收入支出；
不问家庭财产；不问年龄婚否；
不问健康问题；不问家庭住址；
不问政见信仰；不问私人情感。

（三）遵守约定，守时守信

在世界上的任何一个国家，严格遵守时间约定都是一种礼貌、尊敬的象征。在与外国朋友交往的过程中，一定要遵守彼此之间的各种约定，严禁在工作和休闲时间打搅对方。参加活动要按约定时间到达，不守时是失礼的表现，但也不要过早到达，以免使主人未准备好而难堪；迟迟不到，则让主人和其他客人等候过久而失礼。因故迟到，要向主人和其他客人表示歉意。万一因故不能应邀赴约，要有礼貌地尽早通知主人，并以适当的方式表示歉意。外国人比较讲究信用，也很在乎他人是否有信誉，因而答应的事情，就要在约定的时间里办成，与人约会不能失约，不能超时。失约和超时是很不礼貌的行为。承诺别人的事情不能遗忘，务必做到言必信、行必果。如果确实是因为不可抗力的因素造成承诺无法兑现，应尽早通知对方，如实解释，郑重道歉，并主动

承担损失。

（四）尊重人权，女士优先

首先要明确什么是人权。《世界人权宣言》是联合国大会于1948年12月10日通过的一份旨在维护人类基本权利的文献。当时在56个成员国中，48票赞成，0票反对，8票弃权。

《世界人权宣言》规定的人权包括平等权、生命、自由、人身安全权，不受奴役和酷刑的权利；人格权，法律面前人人平等；寻求司法救济权，不受任意逮捕、拘禁或放逐的权利，获得公开审判权和公正审判权利，辩护权；隐私权、迁徙权、婚姻自由权、财产权、宗教信仰自由、言论自由、集会结社自由；参政权、选举权、平等投票权；享受社会保障的权利、工作权、休息权、受教育权等。《经济、社会和文化权利的国际公约》规定的人权包括公民自决权、生存权、平等权、男女平等权、工作权、参加和组织工会权、罢工权、享受社会保障权、受教育权、科学研究自由等。

女士优先是国际礼仪中很重要的原则。在所有使用英语的国家里，所有的开幕词都是“女士们，先生们”，可见这些使用英语的国家对女性的尊重。“女士优先”也是国际社会公认的礼仪原则之一。女士优先的核心是要求男士在任何场合、任何情况下，都要在行动上从各个方面尊重、照顾、帮助、保护妇女。在社交场合遵从女士第一的原则，可以显示男子气质与绅士风度。男女同行时，男子应走靠外的一侧。不能并行时，男士应让女士先行一步。在开门、下车、上楼或进入无人领路的场所、遇到障碍和危险时，男士应走在女士前面。乘坐计程车或其他轿车时，应让女士先上车；下车一般是男士先下，然后照顾女士下车。在门口、楼梯口、电梯口及通道走廊遇到女士，男士应侧身站立一旁，让其先行。在需要开门的场合，男士应为女士开门。在社交聚会场合，男士看到女士进门，应起身以示礼貌；当客人见到男女主人时，应先与女主人打招呼。就餐时，进入餐厅入座的顺序是，侍者引道，女士随后，男士“压阵”。一旦坐下，女士就不必再起身与别人打招呼，而男士则须起身与他人打招呼。点菜时，应先把菜单递给女士。女士在接受男士的礼让时，不能腼腆与羞怯，而应面带笑容道谢。

【课后阅读】

“女士优先”的由来

“女士优先”的原则起源于欧洲中世纪的骑士之风。当时，骑士为贵妇人开道，勇战匪徒，为贵妇人吟唱英雄史诗，为贵妇人而决斗并接受对方的赞美，被认为是骑士的莫大荣耀。这是一种绅士风度的表现。在国外，尤其是在西方国家的人际交往中，人们讲究女士优先，它要求成年的男子，在社交场合积极

主动地以个人的言行举止，去尊重、关心、照顾、保护妇女，并且时时处处努力为妇女排忧解难。而且不仅表现为对相识的女性朋友，对素不相识的女士同样要表示尊重。能够这样做的人，会被人视为教养良好。女士优先在我国刚开始还有些争议，有些不习惯。时间久了，人们也就慢慢地接受了。进一步发展，女士优先又扩充为“老人优先”和“孩子优先”了。这都被视为社会文明进步的标志。逐渐演变为对女士的关爱和保护，即“女士优先”的原则。

不管是女士还是老人和孩子，都有值得优先的理由，因为他们在某些方面相对要弱一些。在公共场合，如公共汽车上，就提倡为老弱病残孕让座。表明残疾人、病人、孕妇在有些场合也是要优先的。从女士优先到老人和孩子优先，再到残疾人、病人、孕妇优先，有提倡的因素，更多的则应表现为自发的、公认的因素。

【经典回放 1】

“泰坦尼克”号幸存船票

2008 年 4 月 18 日，在英国威尔特郡拍卖行，展出了这张极其珍贵的“泰坦尼克”号船票照片（见图 6-1）。拍卖商收集了在“泰坦尼克”号巨轮沉没事件中，最后的幸存者之一 Lillian Asplund 小姐的完整收藏，包括一张极为少有的“泰坦尼克”号处女航的船票。Lillian Asplund 小姐是个喜欢安静的人，她很少谈起 1912 年 4 月那个恐怖之夜，因为她的父亲和 3 个兄弟在那晚葬身于大海。她说，在那个恐怖的时刻，男人们把生还的机会留给了妇女和孩子。

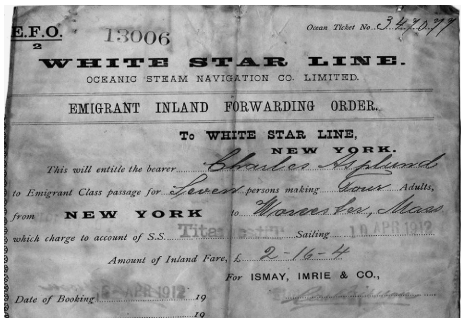

E.F.O. 13006
Ocean Ticket No. 347077
WHITE STAR LINE.
OCEANIC STEAM NAVIGATION CO. LIMITED.
EMIGRANT INLAND FORWARDING ORDER.
To WHITE STAR LINE,
NEW YORK.
This will entitle the bearer Charles Asplund
to Emigrant Class passage for Seven persons making Four Adults,
from NEW YORK to Worcester, Mass
which charge to account of S.S. Titanic Sailing 10 APR 1912
Amount of Inland Fare, £ 2-14-4
For ISMAY, IMRIE & CO.,
Date of Booking 10 APR 1912 19
19

图 6-1　“泰坦尼克”号幸存船票

【经典回放 2】

“女士优先”的践行者

1937 年，日本对中国南京实行大屠杀计划，9 月 22 日，日寇飞机开始对南京实行轰炸。这一天，德国西门子公司南京分公司的经理拉贝，守在自己家简陋的防空洞门口，组织着附近无处可逃而投奔他来的居民，他让抱着婴儿的妇

女优先进入防空洞，其次是带着较大孩子的妇女，最后才让男人进入。此事感动了许多人，事后，数百名难民站在他的院子里，排队向拉贝鞠躬感谢，久久不肯离去。拉贝却摆摆手摇着头说："不敢当！我只是在危险时刻做了我认为正确的事情。"

（五）做事严谨，不碍他人

不妨碍他人的原则，这一点外国人是十分注意的，如在公共汽车上接到一个电话，他会说"我在公共汽车上，一会下车打给您。"不妨碍他人的原则，是要求人们在公共场所进行活动时，务必要讲究社会公德，善解人意，好自为之，切勿因自己的言行举止不够检点，而影响或妨碍了他人。或是因此而使其他人感到别扭、不安或不快。根据这项原则，国人在公共场所进行活动时，绝对不可以忘乎所以，为所欲为。比如，在公共场所，不可以高谈阔论，放声谈笑。道理很简单，自己所谈论的或许都是正经事，可是对于当时在场的其他人而言，却是无关紧要的。非要"胁迫"对方"旁听"的话，就是对旁人的一种打扰和影响。在公共场所，不宜打量、窥视或者围观与自己不相干的陌路人。指点、议论对方，甚至不邀而至地自动加入对方的谈话，也是对对方构成妨碍的行为。

（六）尊重对方，入乡随俗

入乡随俗，是国际交往中的一条很重要的礼仪原则。它的含义是在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，首先必须尊重对方所独有的风俗习惯。人们前往其他国家或地区时，尤其要对当地特有的风俗习惯加以认真的了解和尊重。由于不同国家的社会制度有差异，文化习俗有别，思维方式与理解角度也往往差别较大。因此，每到一个国家或接待来自某一国的客人，都要事先了解该国的礼仪规范和习俗，必须无条件地对尊重。即使相当熟悉的友人，也应注意基本礼仪。在交往中应相互尊重、谨慎行事，不能不拘小节或超过限度。如美国人有三大忌：一忌有人问其年龄；二忌问其所买东西的价钱；三忌见面时说"你长胖了"。这是因为：前两忌是个人私事，不喜欢他人干涉，后一忌是美国人有"瘦富胖穷"的观念。

【案例分析】

表达方式上的中日之差

改革开放初期，李小明在一家日中合资企业工作，日方新换来的公司总经理，对中国文化和习惯方式不太了解。有一次，总经理对李小明说，办公室里有几个女员工显得很没有礼貌，每当与她们说话或布置工作任务时，她们的回答不是"嗯"就是"哎"。在日本，如果表达肯定对方的意思，说"Hi（咳）!"才是礼貌的应答方式，说明在态度上表示对对方的尊重，所以，以后员工最好也用这种回应方式。李小明听后连忙解释说，在中国，"嗯"的意思就相当于日

本的“Hi（咳）!”，同样表达肯定的意思，员工们没有任何冒犯之意。总经理听到这个解释后，才消除了对这些女员工的误会。

【名人名言】

尊重生命、尊重他人也尊重自己的生命，是生命进程中的伴随物，也是心理健康的一个条件。——弗洛姆

对别人的意见要表示尊重。千万别说：“你错了。”——卡耐基

任务二　了解与外国朋友交谈的礼仪

与外国朋友交往，比较重要的外交场合，要特别注意自己的言行举止，因为自己的一言一行，不仅仅体现个人的文化修养，还代表了自己祖国的脸面。与外国朋友交谈时，要注意以下几个方面的礼仪：

（1）要注意说话时的表情姿态。与外国朋友交谈时，表情要自然、亲切，姿态要端庄、得体。既让对方感觉出自己的友好及与之交谈的喜悦心情，又不能有过分套近乎甚至谄媚之嫌。男士要有绅士风度，女士则要有淑女风范，既不能让人感觉出傲慢无礼，又不失友善谦和。交谈过程中，应友好地注视对方，认真倾听，并不时地给予细微的回应。别人讲话时切记不要表现出东张西望、心不在焉的样子，不要玩弄其他东西或者老看手表，露出一副不耐烦的样子。

（2）注意手势的表达。在与外国友人说话时，语言要得体，多使用简单的口语、简短的句子，只要将自己的意思完整地表达出来即可，因中国的语言文字较复杂，有些话语很难使外国人明白。因此，不必追求长难句、拗口句及生僻词等，以免因自己不熟而用错，也会给人卖弄学问之嫌而使人反感。说话时，要经常使用一些敬语，使用一些赞美对方的话语，对方一定会很开心的。说话时，可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，切记不要用手指指人。别人在进行个别谈话时，不要凑前旁听或插话，参与别人谈话要先打招呼。若第三者参与谈话，应点头或微笑表示欢迎。发现有人欲与自己谈话，可主动询问。谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

（3）实事求是，不过度谦虚。由于民族特点的不同，西方人在交谈时更注重实事求是，而东方人有时很谦和，不说过头话。以宴请为例，中国人请客，即使是相当丰盛的一桌，主人也会对客人说：“今天没什么好的，请随便吃点。”答谢他人时，我们会说：“准备了薄酒素菜，请慢用。”西方人则相反，不管饭菜质量如何，主人都要自我夸赞：“这是本地最好的饭店”“这是我的拿手好菜”，目的在于表示诚意。同样，中国人到别人家做客经常客气有余，主人问客人是否再添饭，客人说不用不用，实际上也许并未吃饱。西方人作为宾客赴宴，说不吃不喝时则是真的，绝不是客气。所以，在国际交往中，客气与谦虚都不

能过分。

（4）位置与距离考虑周全。与外国人打交道，排列座次时一定要考虑尊重国际惯例，因国内外的基本做法差异是很大的，外国人对座次的具体排列往往多有讲究。按我国的传统，在排列并排的座次时，是“以左为上”，即认为居左之位高于居右之位，所以，居左的位置应该安排给领导、长辈、师长或年龄偏大者。当前，国内在举行会议及正式合影时，仍习惯沿用此方式。可国际上关于排列座次的通行做法是“以右为上”，认为居右之位高于居左之位。这在涉外场合，已被广泛采用。在与外国友人交往时，应视双方关系的不同，与对方保持相应的空间距离。一般来说，社交距离大于0.5m、小于1.5m；礼仪距离要大于1.5m、小于3m；公共距离要大于3m。

（5）其他注意事项。谈话要照顾在场的所有人，现场有多人时要注意与在场的所有人攀谈或用眼神来包含到每位，不要冷落他人；交谈时要给别人发表意见的机会，别人说话，也应适时参与进去，适当发表个人看法；要善于聆听对方谈话，不轻易打断他人的发言，如对方谈到一些不便谈论的问题，不对此轻易表态，可寻找机会转移话题；对方不愿回答的问题不要追根问底，如无意中谈起对方反感的问题或发现对方对自己谈论的话题不感兴趣，应立即转移话题。谈论的话题应该尽量健康而具有开放性，同时又不涉及利益冲突、种族冲突、宗教冲突等。同时，还要注意不随地吐痰，不乱扔烟蒂或其他废弃物品。公共场合不做小动作，如剔牙、挖耳朵、脱鞋、哼小调、瘙痒等，打喷嚏、打哈欠时应用手帕捂住嘴鼻，面向一旁，避免发出声音。吸烟要选择适当场合，参加活动前不要吃蒜、葱等味大的东西。

任务三　了解中外常见手势语

手是人体活动幅度最大、运用操作最自如的部分。因此，人们在日常生活中时时处处忘不了它，事事处处离不开它，即使在社交场合也要尽情发挥它的功能。于是，五彩缤纷的手势语也就应运而生。手势语是人体语最重要的组成部分，是重要的无声语言。它过去是、现在是、将来仍然是人们交往中不可或缺的辅助语。世界不同的国家或相异的民族，同一种手势语表达的含义可能大体相同或相近，也可能截然相反，所以在日常接触中，一定要掌握相关的一些常识，以免因使用不当出现不必要的误解。

【知识窗】

“V”形手势的来历

“V”是英语单词 Victory（胜利）的第一个字母，在欧洲绝大多数国家，人们在日常交往中常常伸出右手的食指和中指，比划作“V”形表示“胜利”和

喜悦。传说，“V”字形手势是第二次世界大战期间，由一位名叫维克多·德拉维利的比利时人发明的。他号召利用电台，每天从英国到比利时广播，号召同胞们奋起抗击德国占领军。他在1940年年底的一次广播讲话中，动员人们到处写“V”字，以表示胜利的信心。几天之间，在比利时首都和其他许多城市的建筑物上、大街小巷的墙壁上、树干和电线杆上、影剧院，甚至在德国的重兵营、岗位和纳粹军官的住宅里，到处都写上被德国军视为不祥之物的“V”字，德国占领军心慌意乱，提心吊胆，不知所措。打这以后，“V”字很快传到了欧洲其他被德军占领的国家，由于它形式简单明了，很快流传开来，并用到了各种场合。朋友见面打个“V”字手势，代替了其他一切招呼，以表达自己的心愿；英国首相丘吉尔用过这个手势后，致使“V”字更加出名，成了当时的一种时尚。餐馆里的刀摆成了“V”字形，钟表店里的时钟也拨到了11点5分。“V”字风传到美国以后，连妇女们佩戴的胸针也出现了“V”字形。

下面介绍几种常见的手势语：

1. 大拇指。

（1）向上伸大拇指。这是中国人最常用的手势，表示夸奖和赞许，意味着“好”“妙”“了不起”“棒”“高明”“对了”“绝了”“最佳”“顶呱呱”“盖了帽了”“登峰造极”等；在英国、澳大利亚、印度、法国和新西兰等国，竖大拇指手势是搭车旅游者示意搭车的手势，这是一种善意的信号；在尼日利亚，宾客来临时，要伸出大拇指，表示对来自远方的友人最尊敬的问候；在日本，这一手势并不是表示友好，而是表示“男人”，是“长辈”，是“父亲”；希腊人竖大拇指，意思却是要对方“滚蛋”；在韩国表示“长级”“父亲”“队长”；在美国、墨西哥、荷兰、斯里兰卡等国，这一手势表示祈祷幸运；在印度尼西亚，伸出大拇指用于指向需要的东西；但在澳大利亚，竖起大拇指则是一个粗野的动作。如果一个中国人按着本国习惯，使用这一手势去夸奖一个澳大利亚人，那就会闹出笑话或产生不愉快的结局。

（2）向下伸大拇指。世界上有相当多的国家和地区都使用这一手势，但含义不尽相同。在中国，把大拇指向下，意味着“向下”“下面”。在英国、美国、菲律宾，大拇指朝下，含有“不能接受”“不同意”“结束”之义，或表示“对方输了”。墨西哥人、法国人则用这一手势来表示“没用”“死了”或“运气差”。在泰国、缅甸、菲律宾、马来西亚、印度尼西亚，拇指向下表示“失败”。在澳大利亚，使用这一手势表示讥笑和嘲讽。在突尼斯，向下伸出大拇指，表示“倒水”和“停止”。

2. 食指

（1）向上伸食指。世界上使用这一手势的民族也很多，但表示的意思不一样。中国人向上伸食指，通常是表示数目，可以是“一”，也可指“一十”“一

百”“一千”等整数，偶尔也会表示“一次”，或伸出食指放在嘴前，再轻轻地吹出气息，并发出“嘘”的声音，意思是“不要说话”或“轻声些”；在日本、韩国、菲律宾、斯里兰卡、印度尼西亚、沙特阿拉伯、墨西哥等家国，食指向上，表示只有一个或一个（次）的意思；在美国，使用这个手势是让对方稍等一下；在法国，学生在课堂上要回答问题或提出问题时，可以把胳膊高举起来并向上伸出食指；在新加坡，谈话时向对方伸出食指，表示所谈的事最重要；在缅甸，使用这一手势是请求别人帮忙或拜托某人做事，表示恳请和谢谢；在澳大利亚的酒吧和饭店，客人面朝工作人员向上伸出食指，表示“请来一杯啤酒”；在日本、缅甸、马来西亚、墨西哥等国，这一手势表示顺序上的第一；可在中东地区，用食指指东西是不礼貌的。

（2）伸出食指和中指比划“V”形手势。这个“V”形手势在不同的国家和地区有着不同的甚至完全相反的意思。在欧洲绝大多数国家，人们在日常交往中常常伸出右手的食指和中指，比划作“V”形表示“胜利”“成功”；中国人伸出食指和中指过去是表示“2”“第二”或“剪刀”，现代人们已接受了西方的含义，表示成功或喜悦；在非洲国家，“V”形手势一般表示两件事或两个东西。如在荷兰文中“V”代表“自由”；在塞尔维亚语里“V”表示“英雄气概”；在做这一手势时务必记住把手心朝外、手指朝内，在英国尤其要注意这点，因为在欧洲大多数国家，做手背朝外、手心朝内的“V”形手势是表示让人“走开”，在英国则指伤风败俗的事。尤其是在打这一手势时千万不要把胳膊伸得太长，否则就是对人不恭了。

（3）伸出食指和小指。在欧洲大多数国家，人们向前平伸胳膊，再伸出食指和小指做成牛角状，用来表示要保护自己不受妖魔鬼怪的侵害；在非洲一些国家，这种手势若朝向某人，则意味着诅咒那人倒霉；在拉丁美洲许多国家，这一手势则表示“开心”，能“交好运”；在中国逗小孩子玩时，大人把两只手放在头上做成这个手势，装成牛角逗孩子开心。但在意大利，这一手势表示自己的老婆有了外遇。

（4）伸出弯曲的食指。这一手势是英美人惯常用的手势，表示招呼某人过来。这个手势在中国表示“9”；在缅甸表示“5”；在斯里兰卡表示“一半”；在墨西哥表示“钱”或“询问价格”；在日本，表示“小偷”或“偷窃行为”；在韩国表示“有错”“度量小”；在印度尼西亚，表示“心肠坏”“吝啬”；在泰国、新加坡、马来西亚，表示“死亡”。在新加坡，伸出弯曲的食指，还表示（拳击比赛的）“击倒”。

（5）用食指对人摇动。在英美等国表示对此事或此人不满、反对或者警告。

3. 中指

（1）中指和食指交叉相叠。在中国，中指和食指交叉相叠表示数目“10”

和“加号”；在中国香港，这一手势则表示“关系密切”。在英国、美国、法国、墨西哥、新加坡、菲律宾、马来西亚，这一手势表示“祝愿”“祈祷幸运”。在澳大利亚，表示“期待”“期盼”。在斯里兰卡，表示“曲折”和“邪恶”。在印度，表示“结束”“完成”。在荷兰，表示“发誓”“赌咒”，或指“对方撒谎”。在尼日利亚，表示东西或数字“相加”。

（2）向上伸中指。两千多年来罗马人一直称人手中指为“轻浮的手指”。事实上，单独伸出中指的手势，在世界上的绝大多数国家都意味着不好的事情将要发生，普遍用来表示“不赞同”“不满”或“诅咒”；在美国、澳大利亚、突尼斯，这种手势意味着“搞不正常的关系”，表示侮辱。在法国，表示行为下流龌龊；在沙特阿拉伯，表示恶劣行为；在新加坡，表示侮辱性行为；在菲律宾，表示诅咒、愤怒、憎恨和轻蔑；在中国，表示对方“胡扯”或对对方的侮辱；在缅甸和尼日利亚，向上伸出中指表示“一”；在突尼斯表示“中间”之意。

4. 小指

（1）向上伸小指。在中国，这一手势表示“小”“微不足道”“最差”“最末名”“倒数第一”，并且引申而来蔑视、贬低、“差劲”之意；在日本，表示“女人”“女孩”“恋人”；在韩国，表示“妻”“女朋友”；在菲律宾，表示“小个子”“年少者”“无足轻重之人”；在美国，表示“懦弱的男人”；尼日利亚人伸出小手指，含“打赌”之意；但在泰国和沙特阿拉伯，向对方伸出小手指，表示彼此是“朋友”，或者表示愿意“交朋友”；在缅甸和印度，这一手势表示“想去厕所”。但也有小指表示情意相投的含义在里面，如牵小指则表示一生不变的约定，“执子之手，与子偕老”。

（2）食指和大拇指搭成圆圈再伸出其他三指。将大拇指和食指搭成一个圆圈，再伸直中指、无名指和小指，这一手势在美国和英国经常使用，相当于英语中的“OK”，一般用来征求对方意见或回答对方所征求的话，表示“同意”“赞扬”“允诺”“顺利”和“了不起”。这个手势在中国过去表示数目“0”或“3”，改革开放后，已被人们广泛接纳和应用，用来表达自己的喜悦心情和对他人或某事的承认；在泰国，表示“没有问题”；在印度，表示“对”“正确”；在荷兰，表示“正在顺利进行”“微妙”；在斯里兰卡，表示“完整”“圆满”和“别生气”；在日本、韩国、缅甸，表示“金钱”；在菲律宾，表示“想得到钱”或“没有钱”。在印度尼西亚，表示“一无所有”“一事无成”“啥也干不了”；在突尼斯，表示“无用”“傻瓜”；在希腊，这个手势被认为是很不礼貌的举止；在意大利、法国南部、希腊、撒丁岛等地，这是一种令人厌恶的污秽手势；法国南部的葡萄园工在向客人斟献葡萄酒时，要是看到客人的“OK”手势，马上会露出不悦之色，因为这一手势不是夸耀酒的醇美，而是表示劣等产品或“一文不值”的意思；要是到了马耳他、希腊等地，这一手势所表示的意

思就更糟了，它是一句无声而恶毒的骂人话。斯里兰卡的佛教徒用右手做同样的姿势，放在颌下胸前，同时微微欠身顿首，以此表示希望对方“多多保重”。

5. 双手拇指相绕

在英国、美国等国，双手大拇指不停地有规律地互相旋绕，表示“无事可做”“极其无聊”。在中国，也有一些老年人休闲时聊天，随意地把十指相插后放于体前，双手平开，两个大拇指从里向外地旋绕，没有什么含义，只是一种个人习惯。

6. 屈伸手指

在拉丁美洲、英国、美国、意大利、西班牙、葡萄牙、突尼斯以及亚洲、非洲部分地区，人们伸出下臂，稍微抬起，手心向上屈伸手指，表示“让人走过来”。但这一手势在中国是用作招呼动物或幼儿的。中国人招呼人的手势是：将手臂前伸，手心向下，变动所有手指。然而这一手势在英美等国又是招呼动物的。

7. 摆手

在欧洲，人们见面时习惯用“摆摆手”来打招呼。其具体做法是：向前伸出胳膊，手心向外，胳膊不动，只是用手指上下摆动。中国和日本招呼别人过来，是伸出手掌心向下挥动；但在美国，这是唤狗的手势，打招呼时是要摆整只手的；欧美国家招呼人过来的手势是掌心向上，手指来回勾动，而在亚洲，这却是唤狗的手势；如果欧洲人前后摆动整只手，是表示“不”“不对”“不同意”或“没有”；在世界许多地方，摆手是表示让人走开，在希腊和尼日利亚，在别人面前摆动整只手意味着极大的侮辱，距离越近侮辱性越大。

8. 搓手

在欧美国家，摩搓双掌，表示“完成了所做的事”，可以松口气了；可在非洲，人们常用“搓手”这一手势来表明此事与自己毫不相干。其具体做法是：用左手手心搓右手手背，从手腕一直搓到手指尖；在中国，这一手势不常出现，偶尔会出现妇女做主食和面后，为了把粘在手上的面弄下去，双手合在一起搓一搓，还会出现在参加某活动鼓掌后，把手放在胸前轻轻地做这个动作，表示此时自己很开心。

9. 叫人

在美国呼唤服务员时，手掌向上伸开，伸出手指数次。而亚洲一些国家，这种手势对服务员则不可用，因为人们常常以此来叫一条狗或别的动物或幼童。在日本，招呼服务时把手臂向上一伸，手指向下并摆动手指，对方就领会了。在非洲餐厅吃饭时，叫服务员通常是轻轻敲打餐桌。而在中东各国，叫人时轻轻拍拍手，对方即会意而来。

10. 同意

一般而言，双方谈事情成功时，除了说“同意”“赞成”外，还要满面笑容

地点头示意；而在巴基斯坦、保加利亚、阿尔巴尼亚、尼泊尔、泰国等国点头表示“不是”（或“不好”），摇头表示“是”（或“好”）；印度人以摇头或歪头表示同意；非洲人往往情不自禁地展开手臂，向上举起，并用另一只手握拳击掌心，以表示自己十分满意；阿拉伯人则会把双手握成拳，食指向外，缓缓挥动，表示赞成和同意。

11. 蔑视

阿拉伯人对人不满以至深恶痛绝时，常坐在那里，把鞋底朝向对方，以发泄愤怒和表示蔑视。因此，在同阿拉伯人交往中，切不可有抬二郎腿的习惯动作。与阿拉伯人接触时，也不要摇动手脚，更不能故意气他。

12. 告别

在许多国家，人们告别时都是举起右手臂挥手表示再见。而一些东方国家，如印度、缅甸、巴基斯坦、马来西亚及中国部分地区，人们告别时，常常举手向上伸开并向自己一侧摇动，这往往容易同一般招呼人的手势相混淆；在意大利，习惯伸出右手，掌心向上，不停地一张一合，表示告别。

13. 忧愁

在一些亚洲国家，遇到伤脑筋或不顺心的事，习惯举起右手抓自己的头皮；在日本，这种手势表示愤怒和不满；在西方大多数国家，则常用挠头表示不懂或不理解。

【知识窗】

顿首的含义

顿首：跪而头叩地为顿首。“顿”是稍停的意思。行礼时，头碰地即起，因其头接触地面时间短暂，故称顿首。通常用于下对上及平辈间的敬礼。如官僚间的拜迎、拜送，民间的拜贺、拜望、拜别等。也常用于书信的开头或末尾，如“……丘迟顿首”（《与陈伯之书》）。

【穿越时空】

小拇指拉勾的由来

很久以前，有一位漂亮的富贵公主，她温柔善良，能歌善舞，倾倒了许多王子贵族，前来求婚的王子非常多。公主选中了五位做备选，公主走到他们面前，把手藏在身后让他们猜猜她伸出的是哪个手指，只有一个王子猜中了公主伸的是小拇指。公主伸出身后的小拇指和王子勾了勾手指，许下了终生的诺言，永远在一起不分开。

战争开始了，王子去战场杀敌之前，他们用小拇指勾下了最后的诺言：“我一定会回来的”。然而，战争结束了，许多年过去了，王子没有回来，公主仍然

在等待着，等待着王子的回来。在家人的劝说下，公主带着只有自己知道的含义又参加了选婚。她伸出自己的小拇指走到各位王子面前，可他们都以为公主是让自己为她戴上戒指，所以，公主到每一个王子面前，他们都把早已准备好的指环戴在了公主的小拇指上。公主感叹着，在这个世界上只有王子才会明白她伸出小拇指是要做什么。正在公主四处张望时，一个乞丐拨开人群前来求婚，公主依然接见了，当她把小拇指伸了出来时，这个乞丐也伸出了小拇指和她拉拉勾，那感觉让公主一下子认出来了，这个乞丐原来就是自己的王子。第二天公主醒来，王子不见了，房间里却听到了王子的声音，王子告诉公主自己已经死去，他的灵魂只能在世上停留七七四十九天，而昨天就是他来到世间找她的最后一天。他和公主过来拉勾是来实现自己的诺言“我一定会回来的”。只好把自己的灵魂附在一个乞丐身上，来实现自己当年的承诺。多少年来，这个故事在世间流传，此后，海誓山盟的双方常常会用小拇指拉拉勾来表达情意。

【案例分析】

文化差异所至

一个日本人和一个美国人站在酒店的大堂聊天，人们会看到这样的现象：两人在大堂里慢慢地走来走去，日本人渐渐情不自禁地不断靠近美国人，而美国人则无奈地不断退后。给人的感觉是他们两人都在不断地试图对两人的距离做出调整，保持一个彼此在文化上都可以接受的距离，但却很难统一协调起来。

这是一幅典型的文化差异图景。一般来说，亚洲人的亲密距离要比欧美人的亲密距离小一些。日本人的亲密距离只有25cm左右，他不断地向前调整他的空间距离，但他这样做就侵入了美国人的亲密地盘，使得美国人不得不后退，调整为自己认为合适的距离。这种录像记录如快速播放时，给人一种印象，仿佛两人在会议室里跳舞，领头的是日本人。因此，当谈判业务时，亚洲人同欧美人都用怀疑的目光注视着对方。欧美人或美洲人说亚洲人过于亲昵，而亚洲人则说欧美人或美洲人冷漠无情。

【课后阅读】

“以右为上”礼节的来由

“以右为尊，以右为上”的礼数由来已久，在中、西方文化交流中也是达成共识的。那么你知道以右为上的礼节是从哪里来的吗？

据说在冷兵器时代，人们争斗时所用的武器是剑和刀，而一般的人是将剑和刀持于身体的左侧，以左手执刀剑的居多。当双方放弃争斗，愿意和平协商时，主动一方将对方让于自己的右位就座，实际上是将最有利于进攻的位置让给了对方，而将最不利于进攻又不利于防守的位置留给了自己，这无疑是最充

分地表达了自己和平的诚意，最充分地展示了主人的豁达，这恰恰释解了礼仪和礼节的真谛，即礼仪、礼节无非是将方便让给别人、将不利留给自己的一种仪式。

在各种类型的国际交往中，大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列具体位置的主次尊卑，“以右为尊”都是普遍适用的。例如，在并排站立、行走或者就座时，为了表示礼貌，主人要主动居左，而请客人居右。男士应当主动居左，而请女士居右。晚辈应当主动居左，而请长辈居右。未婚者应当主动居左，请已婚者居右。职位、身份低者应当主动居左，而请职位、身价高者居右。在排列涉外要会的桌位、席次时，同样必须应用“以右为尊”原则。在宴会厅内摆放圆桌时，通常应以“面对正门”的方法进行具体定位。如果只设两桌，以右桌为主桌（这里所说的右桌指的是在宴会厅内面对正门时居于右侧的那一桌）。如果需要设置多桌，在宴会厅内面对正门、位于主桌右侧的桌次，应该被看成高于位于主桌左侧的桌次。

项目二　掌握涉外交际中的常用礼仪

任务一　掌握见面礼节

1. 握手礼（见图 6-2）

握手是大多数国家见面和离别时相互致意的礼仪。握手既是人们见面相互问候的主要礼仪，还是祝贺、感谢、安慰或相互鼓励等情意的适当表达。如对方取得某些成绩与进步时，对方赠送礼品，以及发放奖品、奖状或发表祝词后，均可以握手来表示祝贺、感谢、鼓励等。涉外握手礼仪中，来宾抵达时，主人首先伸手行握手礼以示欢迎！当来宾告辞时，首先伸手行握手礼的是来宾，如主人伸手则有赶人走的嫌疑，不太礼貌。前者表示“欢迎”，后者则表示“再见”。若这一次序颠倒，则极易让人产生误解。在比较正式的场合，行握手礼时最重要的礼仪问题，是握手双方应当由谁先伸出手来“发起”握手。

图 6-2　握手礼

根据礼仪规范，握手时双方伸手的先后次序，应当在遵守“尊者决定”的原则的前提下，具体情况具体对待。“尊者决定”原则的含义是，当两人握手时，首先应确定握手双方彼此身份的尊卑，然后以此而决定伸手的先后。先由位尊者伸出手来，即尊者先行。位卑者只能在此后予以响应，而绝不可贸然抢

先伸手，不然就是违反礼仪的举动。在握手时，之所以要遵守“尊者决定”的原则，既是为了恰到好处地体现对位尊者的尊重，也是为了维护在握手之后的寒暄应酬中位尊者的自尊。因为握手往往意味着进一步的交往的开始，如果位尊者不想与位卑者深交，他是大可不必伸手与之相握的。换言之，如果位尊者主动伸手与位卑者相握，则表明前者对后者印象不坏，而且有与之深交之意。

2. 鞠躬礼

鞠躬礼起源于日本。与日本、韩国等东方国家的友人见面时，行鞠躬礼表达敬意是常见的礼节仪式。鞠躬礼分为15°、30°和45°的不同形式；度数越高向对方表达的敬意越深。其基本原则是：在特定的群体中，应向身份最高、规格最高的长者行45°角鞠躬礼；身份次之行30°角鞠躬礼；身份对等行15°角鞠躬礼。

【穿越时空】

几种礼仪的起源

握手：原始社会的人们，在狩猎和战争时，手上拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时，如果大家都无恶意，就要放下手中的东西，并伸开手掌，让对方抚摸手掌心，表示手中没有武器。这种习惯逐渐演变成今天的“握手”礼节。

碰杯：在古罗马时代，帝王、贵族常常让奴隶决斗。决斗前双方要先喝一杯酒。为了怕人在酒中放毒药，两人喝酒前倒给对方一点，互相掺和一下再喝。这种习惯就演变成今天宴席上的碰杯礼节。

入室脱帽：入室脱帽的礼节起源于冷兵器时代。当时战士作战，要与敌人短兵相接，头部容易被袭击。因此，作战、训练都要戴上金属头盔。到了安全地带，先把头盔脱下，以减轻负担。到友人家里拜访，也要脱头盔，习惯流传，入室脱帽就成了一种礼貌。

敬礼：（举手礼）起源于中世纪的欧洲。那时骑士们常常在公主面前比武，比武前要唱一首赞美歌，歌词把公主比作炫目的太阳，骑士们都把手举起来做挡着太阳的姿势，这种习惯就演变成举手到眉的敬礼。

鞠躬：鞠躬起源于中国。商代有一种祭天仪式“鞠祭”，祭品不分割而将整体弯卷成圆鞠形的牛、羊，再摆到祭处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习俗在一些地方一直保持到现在，人们在现实生活中，逐步沿用这种形式来表达自己对地位崇高者或长辈的崇敬。

【课外阅读】

鞠躬礼的含义

鞠躬，意思是弯身行礼，是表示对他人敬重的一种郑重礼节。此种礼节一

般是下级对上级或同级之间、学生向老师、晚辈向长辈、服务人员向宾客表达由衷的敬意。它既适合于庄严肃穆或喜庆欢乐的场合，又适用于普通的社交和商务活动场合。常见的鞠躬礼有以下三种：

（1）三鞠躬。三鞠躬的基本动作规范如下：

行礼之前应当先脱帽，摘下围巾，身体肃立，目视受礼者；男士的双手自然下垂，贴放于身体两侧裤线处；女士的双手下垂搭放在腹前；身体上部向前下弯约90°，然后恢复原样，如此三次。

（2）深鞠躬。其基本动作同于三鞠躬，区别就在于深鞠躬一般只要鞠躬一次即可，但要求弯腰幅度一定要达到90°，以示敬意。

（3）社交、商务鞠躬礼。行礼时，立正站好，保持身体端正；面向受礼者，距离为两三步远；以腰部为轴，整个肩部向前倾15°以上（一般是60°，具体视行礼者对受礼者的尊敬程度而定），同时问候“您好”“早上好”“欢迎光临”等；朋友初次见面、同事之间、宾主之间、下级对上级及晚辈对长辈等，都可以鞠躬行礼表达对对方的尊敬。

行鞠躬礼时应面对客人，并拢双脚，视线由对方脸上落至自己的脚前1.5m处（15°礼）或脚前1m处（30°礼）。男性双手放在身体两侧，女性双手合起放在身体前面。鞠躬时必须伸直腰，脚跟靠拢，双脚尖处微微分开，目视对方。然后将伸直的腰背，由腰开始的上身向前弯曲。弯腰速度适中，之后抬头直腰，动作可慢慢做，这样令人感觉很舒服。注意鞠躬时要注意如是戴着帽子时，应将帽子摘下，因为戴帽子鞠躬既不礼貌，也容易滑落，使自己处于尴尬境地。鞠躬时眼睛应向下看，表示一种谦恭的态度，不要一面鞠躬，一面试图翻起眼睛看对方。现代对女士的要求有所改变，为了美观，女士鞠躬时可向左略侧脸颊，目光应该落在自己前侧1.5m处。这样看上去既可防止眼睛看向对方，引起动作不协调，又显得优美些。

3. 拥抱礼

拥抱礼是流行于欧美的一种见面礼节。其他一些国家，特别是现代的上层社会中，也行有此礼。拥抱礼多行于官方或民间的迎送宾朋或祝贺致谢等场合。行礼时，通常是两人相对而立，各自左臂偏上，右臂偏下，右手环抚于对方的左后肩，左手环抚于对方的右后腰，彼此将胸部各向左倾而紧紧相抱，并头部相贴，然后再向右倾而相抱，接着再做一次左倾相抱。当代，许多国家的涉外迎送仪式中，多行此礼。欧洲人虽非常注重礼仪，但他们不习惯与陌生人或初次交往的人行拥抱礼、亲吻礼、贴面礼等，所以与他们初次见面，还是以行握手礼为宜。

4. 亲吻礼

行此礼时，往往与一定程度的拥抱相结合。不同身份的人，相互亲吻的部位也有所不同。一般而言，夫妻、恋人或情人之间，宜吻唇；长辈与晚辈之间，

宜吻脸或额；平辈之间，宜贴面。在公开场合，关系亲密的女子之间可吻脸，男女之间可贴面，晚辈对尊长可吻额，男子对尊贵的女子可吻其手指或手背。非洲某些部族的居民，曾以亲吻酋长的脚或酋长走过的地方为荣。在古罗马与古波斯等国，同阶级的人可以吻唇，不同阶级的人只能吻脸。西方现代的亲吻礼，在欧美许多国家广为盛行。美国人尤其受行此礼。法国人不仅在男女间，而且在男子间也多行此礼。法国男子亲吻时，常常行两次，即左右脸颊各吻一次。比利时人的亲吻比较热烈，往往反复多次。在当代，许多国家的迎宾场合，宾主往往以握手、拥抱、左右吻面或贴面的连动性礼节，以示敬意。

【知识】

亲吻礼的由来

亲吻礼是源于古代的一种常见礼节，当时人们常用此礼来表达爱情、友情、尊敬或爱护。据说，它产生于婴儿与母亲间的嘴舌相昵，也有人说它产生于史前人类互舔脸部汗水来吃盐的习俗。据文字记载，公元前，罗马与印度已流行有公开的亲吻礼。有人认为，古罗马人爱嚼香料，行亲吻礼足以传口中芳香。也有人说，古人用亲吻时双唇的形状来表示爱情的心形。还有人考证，法国是世界上第一个公开行亲吻礼的国家。在当代，许多国家及地区的上流社会，此礼日盛。

5. 吻手礼

吻手礼即男士亲吻女士的手背或手指。男子对尊贵的女宾可以行吻手礼，但只限于已婚的女性。各国行吻手礼的方式有所不同。英国的上层人士，表示对女士们的敬意和感谢时，往往行“吻手礼”；在法国一定的社会阶层中“吻手礼”也颇为流行，不过行吻手礼时，嘴不应接触到女士的手，也不能吻戴手套的手，不能在公共场合吻手。在德国，正式场合仍有男子对女子行吻手礼，但多做个吻手的样子，不必非要吻到手背上；在波兰民间，吻手礼十分通行。一般而言，吻手礼的最佳地点应为室内。在行礼时，男士宜双手捧起女士的手，在其指尖或手背上象征性轻吻一下，假如吻出声响或吻到手腕之上，都是不合规范的。在沙特阿拉伯，普通国民在见到王室成员时通常要行吻手礼，表示尊敬、忠诚和崇拜。在王室传统活动期间，年轻的王室成员在拜见长辈时也要行吻手礼。但 2005 年 9 月 10 日国王阿卜杜拉宣布：除（子女）向父母表示忠诚以外，请所有人都不要再吻任何人的手。

【课外阅读】

吻手礼的由来

吻手礼是由维京人（生活在 8—10 世纪）发明的。维京人有一种风俗，就是要向他们的日耳曼君主“手递礼物”。当封建领主离开后，他走过的门、他摸

过的锁和他碰过的门闩，都要求臣民们亲吻。而且，对每样东西的吻都相应地被授予名称：门之吻、锁之吻和门闩之吻等。这样“吻手礼”也就随之出现。吻手礼是流行于欧美上层社会的一种礼节。英国和法国的人们喜欢“吻手礼”，不过行这种礼的人也仅限于上层人士。这种礼节的特点，决定了它宜在室内进行。吻手礼的受礼者只能是女士，而且应是已婚女士，部位仅限于手背和手指，手腕及其以上部位是行礼时的禁区。

吻手礼是男子同上层社会贵族妇女相见时所用。正确的做法是男士行至已婚女士面前，首先垂首立正致意，然后以右手或双手捧起女士的右手，俯首用自己微闭的嘴唇，去象征性地轻吻一下其手指或手背。如果女方先伸出手作下垂式，男方则可将指尖轻轻提起吻之；但如果女方不伸手则表示不吻。行吻手礼时，若女方身份地位较高，要支屈一膝作半跪式后，再握手吻之。

6. 合十礼

合十礼流行于泰国、缅甸、老挝、柬埔寨、尼泊尔等佛教国家，又称合掌礼。此拜礼源自印度。最初仅为佛教徒之间的拜礼，后发展成全民性的见面礼。在泰国，行合十礼时，一般是两掌相合，十指伸直，举至胸前，身子略下躬，头微微下低，口念“萨瓦蒂”。“萨瓦蒂”系梵语，原意为“如意”。遇到不同身份的人，行此礼的姿势也有所不同。例如，晚辈遇见长辈行礼时，要双手高举至前额，两掌相合后须举至脸部，两拇指靠近鼻尖。男行礼人的头要微低，女行礼人除了头微低外，还需要右脚向前跨一步，身体略躬。长辈还礼时，只须双手合十放在胸前。拜见国王或王室重要成员时，男女均须跪下。国王等王室重要成员还礼时，点头即可。无论地位多高的人，遇见僧人时都要向僧人行礼，而僧人则不必还礼。欧洲人非常注重礼仪，但与初次想见的陌生人，还是以握手礼为宜。

任务二　掌握涉外场合的称呼礼仪

在国际涉外交往中，称呼的问题，因国家不同、民族不同，习惯也不一样，称呼上面存在着一些差异。例如，在国际交往中，对行政职务、社会地位比较高的人，我们可以用“阁下”这个称呼，如“总统阁下”“大使阁下”。但有些国家如美国、德国、墨西哥等不大喜欢讲“阁下”这个词。对这些国家的贵宾可称“先生”。一般而言，在国际交往中，以下三种称呼最为通用。

（1）称行政职务。这一般是在正式的官方交往中使用的，“董事长先生”“尊敬的经理先生”“部长阁下”，这是称行政职务。

（2）称技术职称。见了专家学者或者学术方面比较有造诣的人士、有军衔者，可称学术职称，或直称呼其头衔。

（3）在国际交往中，可用所谓的泛尊称，一般对男子均称××先生，对女

子均称××夫人、女士或小姐；对已婚女子通常称夫人，未婚女子称小姐；对不了解其婚姻情况的女子最好称女士；对地位较高、年龄稍长的已婚女子称夫人。近年来，女士已逐渐成为对女性最常用最普遍的称呼。对于君主制国家的国王、皇后，按习惯可称“陛下”；对其王子、公主或亲王可称“殿下”；对其公、侯、伯、子、男等有爵位的人士，既可称呼其爵位，也可称“阁下”或“先生”。但是美国、墨西哥、德国等国却没有称“阁下”的习惯，对社会主义国家和兄弟党，可称作“同志”，有职衔的可另加职衔。

任务三　掌握涉外场合的介绍礼仪

1. 介绍的方式

在涉外场合与初次见面的人士认识，可由第三者介绍，也可做自我介绍。为他人介绍时，要先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。无论自我介绍或为他人介绍，做法都要自然。正在交谈的人中，有你所熟识的，便可趋前打招呼，这位熟人顺便将你介绍给其他客人。在这些场合也可主动地做自我介绍，讲清姓名、身份、国籍，对方则会随后自行介绍。为他人介绍时还可说明被介绍人与自己的关系，便于新结识的人相互了解与信任。介绍具体人时，要以手示意，而不要用手指指点点。

2. 介绍的次序

应把身份低、年纪轻的先介绍给身份高、年纪大的，把男子先介绍给女士。介绍时，除女士和年长者外，一般应起立，但在会谈桌上、宴会桌上可不起立，被介绍者只要微笑点头示意即可。

任务四　掌握接到邀请的处理

在涉外活动中，当你收到邀请时，必须立即做出回复，明确地说明你究竟能不能接受这次邀请。如果对方是在谈话中或偶然遇见时口头提出邀请的，你就应该立刻回答能不能去。如果当时不能回答，你可以说“我今晚告诉你，行吗?”或诸如此类的话。但不管是口头邀请还是书面邀请，都应当给予明确的回复。通常来说，表示你的确不能接受邀请的客气办法，是说出你谢绝的理由。只说一声“我不能去”或“我不去”是不礼貌的。说一声“对不起”也是不够的。只说一声“谢谢”，那就只能使人莫名其妙，不知你到底是接受邀请还是谢绝邀请。

如果你接受了邀请，突然有事不能赴约。你应当把你不能前往的真实原因告诉对方，接受了邀请而不赴约是一件极不礼貌的事情。还要注意的是，接到请柬、邀请信后，对注有 R. S. V. P（请答复）字样的，无论出席与否，均应迅速答复；注有“Regrets Only”（不能出席请复）字样的，不能在要出席时才回复，而应及时回复；经口头约妥再发来的请柬，上面一般注有“To Remind”

（备忘）字样，只起提醒作用，可不必答复；答复对方，可打电话或复以便函。在明确了接受邀请之后，不要随意改动。万一遇到不得已的特殊情况不能出席，尤其是主宾，应尽早向主人解释、道歉，甚至亲自登门表示歉意。应邀出席一项活动之前，要核实宴请的主人、活动举办的时间地点、是否邀请了配偶以及主人对着装的要求等情况；活动多时更应注意，以免出现走错地方或主人未请配偶却双双出席等尴尬情况。

任务五　掌握陪同外国人要注意的礼仪

1. 相互介绍

在初次见到外方人士时，陪同人员应当首先将自己介绍给对方，并且递上本人名片。如果需要由陪同人员出面介绍中外双方人士或宾主双方人士，我国的习惯做法是：先介绍中方人士，后介绍外方人士；先介绍主方人士，后介绍客方人士。

2. 道路行进

在路上行进时，礼仪上的位次排列可分为两种：①并排行进。它讲究“以右为上”或“居中为上”。由此可见，陪同人员应当主动在并排行走时走在外侧或两侧，陪同对象走在内侧或中央。②单行行进。它讲究“居前为上”，即请陪同对象行进在前。但若陪同对象不认识道路或道路状态不佳，则由陪同人员在左前方引导。引导者在引路时应侧身面向被引导者，在必要时提醒对方“脚下留神”。

3. 上下车船

在乘坐轿车、火车、轮船、飞机时，其上下的具体顺序为：上下轿车时，通常请陪同对象首先上车，最后下车，陪同人员最后上车，首先下车；上下火车时，陪同对象首先上车，首先下车，陪同人员居后。必要时，也可由陪同人员先行一步，以便为陪同对象引导或开路。上下轮船时，顺序通常与上下火车相同。不过若舷梯较陡峭，则陪同对象先上后下，陪同人员后上先下。上下飞机的顺序要求与上下火车基本相同。

4. 出入电梯

陪同人员应稍候陪同对象。进入无人驾驶的电梯时，陪同者首先进入，并负责开动电梯。进入有人驾驶的电梯时，陪同者最后入内。离开电梯时，陪同者一般最后离开。若自己堵在门口，首先出去也不为失礼。

5. 出入房门

在出入房门时，陪同人员通常负责开门或关门。进入房间时，若门向外开，陪同人员首先拉开房门，然后请陪同对象进入。若门向内开，则陪同人员首先推开房门，进入房内，然后请陪同对象进入。离开房间时，若门向外开，陪同人员首先出门，然后请陪同对象离开房间。若门向内开，陪同人员在房内将门

拉开，然后请陪同对象首先离开房间。

6. 就座离座

应邀出席重大的涉外政务、公务、商务活动或隆重的仪式活动时，参加人员须服从礼宾次序的安排；入座前，预先了解自己的桌次和座次，注意桌上座位卡是否有自己的名字，切忌鲁莽或随意入座；女性入座时应注意姿态端正并整理裙装；在条件许可时应从座椅的左侧入座；入座时如遇邻座是身份高者、年长者、妇孺、残疾人士，应主动礼让或协助他们先坐下。若陪同对象的身份高于陪同者，应请前者首先就座或首先离座，以示尊重。

7. 提供餐饮

单独点菜或点饮料时，陪同者应请陪同对象先点。上菜或上酒水时，应先为陪同对象上，再为陪同者上；先宾后主，先女后男。

8. 日常安排

陪同对象的具体活动日程早已排定，陪同人员无权对其加以变更。若陪同对象要求变更活动安排，陪同人员不宜擅自做主，应及时向上级报告，并执行上级决定。若陪同人员发现陪同对象的活动日程的确存在不足之处，可向有关方面进行反映，但不宜直接与陪同对象就此问题进行沟通，更不宜在对方面前随意发表个人意见。

9. 业余活动

我方所接待的外宾在工作之余，在遵守我国法律的前提下进行自由活动。在必要时，我方陪同人员可为之提供方便。若陪同对象要求陪同人员为其业余活动提供建议，陪同人员既要抱有热情、主动、积极的态度，也要考虑我方的具体有关规定、现场的治安状况以及活动的内容是否健康、合法。若陪同对象要求陪同人员为其业余活动提供方便，陪同人员应予以重视，既要力求满足对方的合理请求，又要善于拒绝对方的不合理请求。但无论如何，都不允许陪同人员帮助陪同对象在华从事违法犯罪的活动。

项目三　涉外迎送礼仪

【经典回放】

国宴上的美国民族乐曲[㊀]

1972 年 2 月，中美关系冰坚打破，美国总统尼克松决定访华，中美之间将

㊀ 参见：许湘岳. 礼仪训练教程［M］. 北京：人民出版社，2012.

要展开一场具有重大历史意义的国际谈判。为营造一种和谐融洽的气氛，中国方面在周恩来总理亲自领导下，对谈判过程中的各个环节都做了精心而周密的准备和安排。甚至对于在宴会上要演奏的中美的民族曲目都进行了精心挑选。

在欢迎尼克松一行的国宴上，中国军乐队熟练地演奏出由周恩来总理亲自选定的《美丽的亚美利加》曲目时，尼克松总统简直听呆了，张大了嘴巴，一下子被这个场景吸引住了。他停止了手中的一切活动，一直到听完。他绝对没有想到能在中国的北京听到他如此热爱和熟悉的乐曲，因为这是他平生最喜爱的并且指定在他的就职典礼上演奏的家乡乐曲。他激动地端起酒杯，特意到乐队前表示敬意。此时，国宴达到高潮，融洽而热烈的气氛也同时感染着在场的每一位美国客人。一个小小的精心安排，赢得了和谐融洽的气氛。

在国际交往中，对来访的外宾，一般视其身份和访问性质以及两国之间的关系等，安排相应的迎送活动。一个精心安排的欢迎仪式，能使来宾一踏入被访国就产生良好的第一印象；一个圆满的欢送仪式，又能给来宾留下一个难忘的回忆。迎接外宾，无论是国家领导人还是其他团体及个人，都应事先确定接待规格和做好接待前的准备。

任务一　熟知迎接活动时的注意事项

（一）接待方案的具体内容

1. 接待方针

接待方针的明确是第一步工作，是接待工作的总原则和指导思想。接待方针应当根据活动的实际情况和领导机构对接待工作的要求以及来宾的具体情况确定。原则上掌握迎送活动的安排通常分为两种不同的档次。隆重活动的安排：各国对国家元首、政府首脑的正式访问，往往都举行隆重的迎送仪式；一般迎送适用于一般人员的访问。对一般代表团和人员的访问，可以不举行迎送仪式，然而，对应邀前来访问的，无论是官方人士、专业代表团，还是民间团体或知名人士，当他们抵离时，均须安排相应身份的人员前往迎送；长期在本国工作的外国人士、外交使节或专家，当他们到任或离任时，有关方面也应安排迎送。

2. 接待规格

接待规格是来宾所受到的待遇标准，往往体现了主办者对来宾的重视和欢迎的程度。接待规格主要表现在以下几个方面：

（1）迎接、宴请、看望、陪同、送别来宾时，主办方出面人员的身份。具体可以分为三种情况：第一种是高规格，即主办方出面人员的身份高于来宾，以体现出对对方的重视和尊重；第二种是对等规格，即主办方出面人员的身份与来宾大体相等；第三种是低规格，即主办方出面的人员的身份低于来宾。显

然，到场接待的我方人员身份越高，尤其是到场的我方主要人士的身份越高，越能说明我方尊重并重视对方，重视这次活动，双方关系较为密切。

（2）活动过程中安排宴请、参观、访问、游览、娱乐活动的次数、规模和隆重程度。

（3）来宾的食宿标准。接待规格要依据活动的目标、性质、接待方针并综合考虑来宾的身份、地位、影响等实际因素来确定。确定接待规格要适当，涉外接待的规格应严格按有关外事接待的规定执行。

【知识窗】

《北京市党政机关外宾接待经费管理办法》

2014 年 2 月 8 日，北京财政局新闻发言人介绍，近日公布的“北京市党政机关外宾接待经费管理办法”是北京在此方面首次做出的明文规定。

1. 原则

未经批准禁对外邀请。北京市财政部门介绍，参照财政部《中央机关外宾接待经费管理办法》，本市制定了《北京市党政机关外宾接待经费管理办法》，该办法严格审批，完善了外宾来访计划报批制度，从严控制接待天数、接待规格和陪同人员。未经授权和批准，不得对外发出正式邀请或做出承诺。

办法要求控制总量。严格控制外宾接待费用总规模。在核定的年度外宾接待经费预算内安排外宾接待活动，不得超预算或无预算安排外宾接待，并根据外事交流协议或互惠对等原则，事先区分外宾接待费用由我方全部负担、部分负担或外宾自理。

增加信息公示和监督检查。北京这次出台的办法还调整了标准，参照中央文件，结合服务业市场价格，分职务级别制定开支标准，合理确定伙食费、宴请费标准。

另外，这次本市加强监督，增加了信息公示和监督检查等内容，明确要求除涉密内容和事项外，外宾接待经费的预决算应当按照预决算信息公开的有关规定，及时公开，接受社会监督。

根据规定，擅自提高接待开支标准的；计划未经批准接待外宾的；接待过程中存在铺张浪费、奢侈奢华行为的；违规扩大外宾接待开支范围，或报销与接待无关的费用的；虚报外宾接待级别、人数、天数，套取接待经费的；使用虚假发票报销接待费用的以及其他违反该办法的单位，将被责令整改，追回资金，并依纪依法追究有关人员责任。

2. 接待标准

不求奢华，外宾住宿注重舒适。在接待外宾方面，《北京市党政机关外宾接待经费管理办法》明确强调不追求奢华，要注意节俭。在住宿方面，办法明确

外宾住宿应当注重安全舒适，不追求奢华。副部长级及以上人员率领的外宾代表团，可安排在五星级、四星级宾馆。

此外，外宾住房标准为副部长级及以上人员可安排套间，其他人员安排标准间。该办法强调，本市各单位可结合实际情况与符合条件的宾馆签订长期合作协议，争取优惠价格。

禁讲排场，宴请不上高档酒水。在饮食方面，外宾日常伙食招待严格根据伙食费标准选择菜品，提倡采用自助餐等形式。外宾日常伙食费（含酒水、饮料）标准是国家元首、政府首脑级每人每天 600 元；副总统、副总理、正议长级、副议长级人员每人每天 550 元。

办法强调，宴请外宾严禁讲排场，优先安排在宴请举办单位内部的宾馆和招待所，不上高档菜肴和酒水，杜绝奢侈浪费。除宴会外，提倡采用冷餐会、酒会、茶会等多种宴请形式。办法明确了外宾宴请费（含酒水、饮料）标准，其中正、副部长级人员出面举办的宴会，每人每次 400 元；厅局级及以下人员出面举办的宴会，每人每次 300 元。冷餐、酒会、茶会分别为每人每次 150 元、100 元、60 元。外宾在华期间，宴请不得超过 2 次，包括赴区县访问时，由区县接待单位或有关单位联合安排的 1 次宴请。

节约从简，赠礼部级不超 400 元。对外赠礼应当节约从简，实物礼品应当尽量选择具有中国特色的纪念品、传统手工艺品和实用物品，朴素大方，不求奢华。赠礼对象仅限于外方团长夫妇，必要时可包括主要陪同人员，原则上由接待单位赠礼 1 次，其他单位不得重复赠礼。如外方赠礼，可按对等原则回礼。

对外赠礼以赠礼方或受礼方级别较高一方的级别确定赠礼标准。赠礼方或受礼方为正、副部长级人员的，每人次礼品不得超过 400 元；赠礼方或受礼方为司局级及以下人员的，每人次礼品不得超过 200 元；其他人员，可视情况赠送小纪念品。对访问我国的著名友好人士、社会名流、专家学者，确有必要赠礼的，按照正、副部长级人员标准执行。

讲求实际，外宾出行应集中乘车。外宾用车应当根据实际情况安排，除少数重要外宾乘坐小轿车外，其他外宾可视人数多少安排小轿车、中巴士或大巴士。在符合礼宾要求的前提下，外宾出行应当集中乘车，减少随行车辆。接待外宾确须租用车辆的，各单位应当与资质合格、运营规范的汽车租赁公司签订租赁合同。

陪同标准，误餐补助每人次 50 元。对于接待国家元首、政府首脑级外宾的重大外交外事活动，我方参加宴请人数应当根据礼宾要求安排。其他宴请，外宾 5 人（含）以内的，中外人数在 1∶1 以内安排；外宾超过 5 人的，超过部分中外人数原则上在 1∶2 以内安排。各单位的接待工作人员在接待活动期间确因工作需要不能按时用餐者，经批准，可领取误餐补助，标准为每人每次 50 元。

3. 接待内容

接待内容包括接站、食宿安排、宴请、看望、翻译服务、观看文艺演出、参观游览、联欢娱乐、返离送别等。接待内容的安排不易太多，时间也不要太紧张，应当服从于整个来宾活动的大局，并要有利于来宾的休息调整，同时也能够为活动营造轻松、和谐的气氛。

4. 接待活动的时间安排

接待活动的时间安排应同活动日程安排通盘考虑，以便来宾了解和掌握，做好自己的活动计划。

5. 接待责任

接待责任是指各项接待工作的责任部门及人员的具体职责。接待责任必须细分并且落实到个人，必要时建立专门的工作小组。如大型会议活动可设置会务组，负责来宾日常生活所需落实和返离时的票务联系。

6. 接待经费

接待经费是整个活动经费的构成部分，主要是安排来宾食宿和交通的费用，有时也包含安排参观、游览、观看文艺演出等的支出，还有一项不能落下的就是涉外活动必不可少的礼品费。活动接待方案应当对接待经费的来源和支出做出具体说明。在任何情况下，接待来宾都是需要花钱的。来宾接待工作中的费用支出应该既有一定标准，又要反映出接待方对对方的重视。

【案例分析】

一个难以置信的外交礼仪错误[㊀]

2009 年 2 月，在英国，有英国首相布朗、经贸大臣曼德尔森和中国总理温家宝出席的一次签字仪式上，安放在桌子上的塑料米字国旗被颠倒置放，一名细心的 BBC 网友打电话指出了这一错误。据 BBC 报道，英国旗帜学院说，它对这一错误表示“关注”，反对党保守党议员罗辛代尔将其称为“一个难以置信的外交礼仪错误”。

俗称“联合杰克”（The Union Jack）的这面旗帜，自 1801 年爱尔兰加入英国并通过了大不列颠和爱尔兰法案以来一直作为英国国旗使用。英国国旗乍一看似乎不分上下，可其实它存在着细微的差别。正确的悬挂方法是：靠近旗杆的两条红白双色米字斜条中的上部应当主要为白色，红色靠近下部。

英国旗帜学院院长基尔斯利说，人们绝对想不到外交部官员会在这方面出错，因为他们每天都要那么多次地看到国旗。可能由于现在许多政府部门雇用

㊀ 参见：许湘岳. 礼仪训练教程［M］. 北京：人民出版社，2012。

海外人员，所以出现了这样的错误。

英国首相府在一份声明中表示，此类错误将不会重演。

（二）确立接待方针的总体要求

1. 礼待来宾

在制订接待计划时，一定要自始至终地贯穿以礼待客的主旨。具体而言，不仅要充分尊重来宾的特殊风俗习惯，而且要坚持“主随客便”的原则，即在我方条件允许的前提下，尽量照顾、体谅来宾，并且努力满足对方合乎情理的正当要求，真正令对方产生“宾至如归”之感。

2. 周详具体

制订接待计划时，要尽可能地周详具体。就是要求在制订接待计划时，一定要做到周到而详细，将可能遇到的情况、需要处理的问题等都充分考虑到、照顾到。对于接待过程中不容回避的细节之处要审慎对待，一丝不苟。

3. 节俭务实

在制订接待计划时，必须坚持节俭务实的方针。要充分考虑到我国国情与本单位的经济实力，并严格执行上级的有关规定，在接待经费的具体预算上要坚持少花钱、多办事的原则，不搞形式主义，反对铺张浪费，坚决压缩一切不必要的接待活动项目。

4. 规模适度

在安排接待活动的具体内容时，既要使之不失隆重、热烈、欢快、祥和的气氛，又要在总体上控制活动规模，认真坚持规模适度的方针。在一般情况下，不允许因接待活动而搞“人海战术”，不允许停产、歇业或者停课，从而影响正常工作、学习与生活。

5. 灵活机动

为接待工作而制订的具体计划，固然应当面面俱到、细致入微，但也应事先为具体操作留下适度空间，以便有关人员届时可以沉着应对，灵活处理。总而言之，接待计划应当详尽而不烦琐，细致而不呆板，面面俱到而又留有余地。

6. 以我为主

在制订接待计划的整个过程中，一切大政方针均由接待方为主，如有必要，接待方就有关细节与对方进行沟通，并听取对方的建议或要求，但是在大是大非的问题上一定由接待方最终定夺。

7. 先期制订

一般而言，作为接待工作的前奏，接待计划显然应当制订于具体接待工作开始之前，以便指导具体接待工作的进行。在接待工作的具体过程中，对接待计划进行局部调整、补充，可以使之更加符合实际，更加合理。

8. 上级批准

接待计划的具体操作需要方方面面的配合，因此在制订计划后，即应报请上级有关部门或主管领导批准。凡是正式的接待计划都必须向上级报告。在未经上级正式批准之前，不得擅自执行。

9. 通报对方

正式制订接待计划之后，我方应尽快向接待对象通报，需要对方了解、认同或者进行合作的内容的调整。若对方对接待内容一无所知，不仅难以在接待过程中取得对方的理解与配合，而且也是对对方某种程度上的不信任、不尊重。

10. 督促总结

凡是正式的接待计划，不仅在其制订之时必须认真细致、规规矩矩，而且还须采取必要步骤或具体措施来督导计划的执行，以确保其落实到位。除此之外，在接待计划执行完毕后，还应由专人负责收集材料，听取反馈意见，以便总结经验，吸取教训，使今后所制订的接待计划更加完备。

除以上一系列的总体要求外，接待方针的基本内容还包括一些具体要求。这些具体要求主要规定了我方在制订接待计划时，应当兼顾的某些侧重点，主要包括国家差异、民族差异、宗教差异、文化差异等。

（三）迎接过程

1. 掌握迎送时间

主要迎送人员应与来宾身份相当，其他迎送人员也不宜过多。迎候人员必须准确掌握来宾乘坐的飞机、火车、船舶或其他交通工具抵达时间，到车站、机场去迎接客人时，应提前到达，恭候客人的到来，绝不能迟到让客人久等。客人看到有人提前列队来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”“欢迎您来到我们这座美丽的城市”“欢迎您来到我们公司”等。

如图 6-3 所示为三亚学院旅游学院礼仪队训练迎送宾客。

图 6-3　三亚学院旅游学院礼仪队训练迎送宾客

【知识窗】

涉外接待的礼仪次序

对参与国际交往的国家团体和个人的位次的安排，各国的做法并不完全一致，中国在涉外活动中的礼宾次序，一般有下几种安排方法：

（1）按外宾的身份与职务高低顺序排列。在官方活动中，通常采用这种方法安排礼宾次序。

（2）按参加国国名的字母顺序排列。在国际会议和国际体育赛事中，一般都采取这种方法，并按英文字母顺序进行排列。

（3）按派遣国通知代表团组成的日期排列，若各国代表团的身份、规格大体相等，通常采用这种方法。有时，还可以按照各国代表团到达活动地点的时间先后，来排列礼宾次序。

礼宾次序所体现的是东道国对各国来宾的礼貌和尊重，它是一个极为敏感的问题，不管大国小国、强国弱国、富国穷国，都要求平等和尊重，所以，在涉外工作中考虑接待问题时，必须反复对此加以推敲。在一般情况下，如果外宾的身份、职务相仿，则应以声望、资历和年龄为礼宾次序，中方也应由与外宾身份、职务相等者出面接待。

2. 献花时间

鲜花是人们用来表达感情的最普遍的礼物，也是友谊的象征。献花须在外宾抵达的第一时间送上，以示对其的尊重与欢迎。各国都喜欢选择少年儿童献花，表示着活力、希望。国际礼仪中常见的花语有：紫藤花表示欢迎；橄榄表示和平；白百合花表示纯洁；玫瑰表示爱情；白栎树表示独立；万寿菊表示悲哀；豆蔻表示别离。

【课后阅读】

各国对送花的不同理解

出国访问、考察或旅游，有时为表示感谢主人的盛情款待，可送些鲜花以表谢意，但不能乱送，否则会犯忌，因为不同的花在不同的国家有着不同的含义。

在欧洲许多国家，赠送给恋人、情人、伴侣的多为红色的鲜花。成束的白花多用于婚仪赠礼。近亲好友相互赠送的，多为色泽鲜艳的花束，如小苍兰、香石竹、月季等。白花也可做生日或命名日礼花。送与中年人的宜为大朵花。送与年轻人或孩子的，宜为多色彩的小花。许多欧洲人赠花时，只送单数。复活节时可送盆花。

日本人在探视病人时，往往选择红色、紫色、粉色或绿色的鲜花为礼。向

母亲献花时，日本人多用凌霄花、僧鞋菊、樱草、金钱花、冬青 5 种花组成的花束。这种花束表达的特定含义是慈母的爱，让子女快乐、幸福。日本人讨厌莲花，只接受 15 片花瓣的菊花。在英国人和加拿大人眼中，白色百合花是送逝者的虔诚悼念品。

在拉丁美洲，千万不能送菊花，人们将菊花看作一种“妖花”，只有人去世了才会送一束菊花。在意大利、西班牙、德国、法国、比利时等国，菊花象征着悲哀和痛苦，绝不能作为礼物相送。

墨西哥人和法国人忌讳黄色的花。在法国，黄色的花是不忠诚的表示。与德国、瑞士人交往，不要送其妻子或普通异性朋友红玫瑰，因为红玫瑰代表爱情，会产生误会。同时，他们也十分忌讳送郁金香，德国人视郁金香为“无情之花”。送此花给他们代表绝交。

在俄罗斯等国家，若送鲜花，记住一定要送单数，因双数被视为不吉利的数字。罗马尼亚人什么颜色的花都喜欢，但一般送花时，送单不送双，过生日时则例外，如果去参加亲朋的生日酒会，将两枝鲜花放在餐桌上，那是最受欢迎的。

3. 介绍双方人员

客人抵达后，应先同主人相互见面和介绍。一般由礼宾人员或中方迎候人员中身份最高者，率先将中方迎候人员按一定顺序一一介绍给客人，然后再由客人中身份最高者，将客人按一定顺序一一介绍给主人，若宾主早已相识，则不必介绍，双方直接行见面礼即可。在这一点上，最重要的礼仪问题是被介绍双方的先后次序。基本的规则是“尊者居后”，即介绍女士与男士时，应先介绍男士，后介绍女士；介绍长者与晚辈时，应先介绍晚辈，后介绍长者；介绍上司与下级时，应先介绍下级，后介绍上司；介绍客人与主人时，则应当先介绍主人，后介绍客人。在外事接待中，若宾主双方不止一人，仍须先介绍主方人员，后介绍客方人员。不过在介绍各方人员时，一般应当依照其职务、身份的高低，由高而低依次进行。还要注意对不同行业、不同身份人士的称呼。

【课后阅读】

涉外活动中的介绍

在涉外活动中，当面对不同行业、不同身份乃至不同职务、不同性别的人士时，必须根据具体交往对象的不同，在称呼上有所区分。具体而言，主要有下列几点需要特别重视：对于成年人，可将男士称为“先生”，将妇女称为“小姐”“夫人”或“女士”’，这是适用面最广的一种“泛尊称”。在具体称呼妇女时需要注意：对已婚者应称“夫人”，对未婚者或不了解其婚姻状况者可称“小组”，也可称之为“女士”。

在政务活动中，除可使用“泛尊称”外，还有两种称呼方式：一是称呼对方的行政职务，二是称对方为“阁下”。按照常规，“阁下”主要用以称呼地位较高者。但在美国、德国、墨西哥等国不使用该称呼。

在商务活动中，世界各国“泛尊称”的使用最受欢迎，而对称呼行政职务不大欢迎。在学术性活动中情况也大抵如此。在服务场所，对于各种服务人员与服务对象，通常都可以使用“泛尊称”。

对于军界人士，最佳的称呼是称其军衔或军衔加先生，对知道姓名的可冠以姓与名，对其行政职务，一般不必称呼，如“上校先生”“莫利少校”“维尔斯中尉先生”等。有的国家对将军、元首等高级军官称阁下。

在宗教活动中，对神职人员一般均应以其神职相称。有两点应特别注意：①切勿在称其神职时出现差错；②越是正式的场合，越应当在称其神职时采用全称。一般可称其职称、姓名加职称或职称加先生，如“福特神父”“传教士先生”“牧师先生”等。有时主教以上的神职人员也可称“阁下”。在一般场合中，对于教授、研究员、工程师、律师、法官、医生、博士等职称、职务或学位初有者，均可直接以之相称。

凡与我以“同志”相称的国家，对各种人员均可称同志或姓名加同志，有职衔的可加职衔，如“主席同志”“议长同志”“大使同志”“秘书同志”“上校同志”“司机同志”“服务员同志”等。除此之外，这一称呼切勿在对外交往中滥用。

在与君主制国家的王公贵族交往时，称呼对方一定要符合对方的惯例。通常对国王、王后，应当称“陛下”，对王子、公主、亲王及其配偶，应当称“殿下”。对于拥有封号、爵位者，一般应以其具体封号、爵位相称，如“爵士”“勋爵”“公爵”“侯爵”“伯爵”“子爵”“男爵”等。有时也称阁下或先生。称呼对方封号时，一定要力求完整无缺。

4. 陪同外宾乘车

应提前为客人准备好交通工具，不要等客人到了才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。提前为客人安排好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图、旅游图、名胜古迹介绍材料等送给客人。主人或主要接待人员陪同乘车时，应请客人坐在主人或主要接待人员的右侧。如果是三排座位的车，翻译坐在主人前面的加座上，如果是两排座的车，翻译应坐在副驾驶位置。

将客人送到住处后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈。谈话内容要让客人感到满意，如客人参与活动的背景材料、当地的风土人情、有特点的自然景观、特产等。考虑到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

任务二　了解外宾的迎送礼仪

在迎接外宾的整个过程中，迎候人员应始终面带微笑，以表示欢迎之意，不要故作矜持，一言不发。送别外宾也应考虑周全，大体上要依照迎候的规格来确定送别的规格，主要迎候人应参加送别活动，送行人员可前往外宾住宿处，与外宾一同前往机场、码头或车站，也可直接前往机场、码头或车站恭候外宾，必要时可在贵宾室与外宾稍叙友谊，或举行专门的欢送仪式。在外宾临上飞机、轮船或火车之前，送行人员应按一定顺序同外宾一一握手话别。飞机起飞或轮船、火车开动之后，送行人员应向外宾挥手致意。直至飞机、轮船或火车在视野里消失，送行人员方可离去。不去机场、码头或车站送行，或客人抵达后才匆忙赶到，都是失礼的行为，外宾一登上飞机、轮船或火车，送行人员就离去，也是不恰当的。尽管只是几分钟的小事情，却很可能因小失大。送别外宾时，要依照迎候的规格来确定送别的规格，主要迎候人员均应参加送别活动。

【经典回放】

起飞后的敬礼㊀

1962 年，周恩来总理一行到北京西郊机场为柬埔寨国王西哈努克亲王和夫人送行。亲王的飞机刚刚起飞，我国参加欢送的人群便自行散开，各自找车准备返回，而周恩来总理这时却仍然笔直地站在原地未动，并让工作人员立即把那些已散开的同志请回来。大家见到周总理的样子是那样的严肃认真，还很严厉地批评他们：“你们怎么搞的，没有一点礼貌！各国外交使节还在那里，飞机还没有飞远，客人还没有走，你们倒先走了。大国这样对小国客人不是搞大国主义吗?”当天下午，周总理就让外交部礼宾司和国务院机关事务管理局的负责同志在《礼宾工作条例》上加上一条：今后到机场为贵宾送行，须等到飞机起飞，绕场一周，双翼摆动三次表示谢意后，送行者方可离开。

“迎接”与“送别”是涉外活动中的一项重要内容，在涉外活动中占有重要的地位。

【知识窗】

国旗悬挂礼仪

国旗是一个主权国家的标志，它代表着一国的地位和尊严，每当举行重大的国事活动，或者我国运动员取得了优异成绩，看着国旗徐徐升起、高高飘扬，

㊀ 参见：记录片《周恩来外交风云》。

一种由衷的欣喜和自豪会在我们的心中久久回荡。

世界上各国国旗的颜色主要有红色、白色、绿色、蓝色、黄色、黑色等，这些颜色各有一定的含义：红色象征着国家为独立和解放而斗争的精神，绿色是吉祥的标志，蓝色代表海洋、河流、天空，这三种颜色在各国国旗中出现得最为频繁。

悬挂国旗视不同的场合有不同的规范。在室外的旗杆或建筑物上挂旗，一般是日出升旗，日落降旗，司职人员表情应庄严、肃穆。升旗的时候，护旗人要托起国旗的一角，国旗触地是极不严肃的。在重要的场合，如一国政府所在地，升旗须有专职人员严格按升旗规范行事。重要的时刻，如外宾来访、国际体育比赛、国庆庆典，升旗时须以国歌相伴奏。遇到一国元首来访时，外宾通过的主要街道应悬挂两国国旗，在其住所及交通工具上也应悬挂国旗。

悬挂双方国旗时以右为上，以左为下，客在右，主在左。汽车上挂旗，以驾驶员为基准划分左右。在外宾所在的重要场所挂旗，升旗时应有专职仪仗兵负责，并要向其他国国旗行军礼。举行国际会议、展览会、体育比赛，应悬挂所有参加国的国旗；即使没有外交关系的国家，只要它是所举办活动的组织成员东道主都应悬挂该国国旗。悬挂的次序是从左至右，以英文国名的第一个字母为序。国旗不能够倒悬，一些国旗因字母和图案原因，不能竖挂。有的国旗竖挂则另外制旗。

各国国旗的颜色长宽比例均由本国宪法明文规定，国旗图案不能在商品广告、产品宣传等非正规场合乱用。另外，撕扯、践踏、焚烧国旗的行为都是不允许的。悬挂国旗，有并挂、竖挂、交叉挂几种。如果并排悬挂两面国旗，其规格、尺寸应大致相等。国旗挂在墙壁上时应挂其正面，而不能用反面。当某领导人逝世，为表示哀思，国旗要下半旗。下半旗时要首先把旗升至杆顶，再下降至离杆顶 1/3 处。

【了解知识】

国歌演奏的礼仪

国歌同国旗一样，是一个国家的象征。它一般只在正规迎送场合和仪式上演奏。外国领导人来访，在欢迎仪式上，军乐队高奏两国国歌。这时乐队以管乐为主，服装要整齐划一。通常，为表示对客人的尊重，先行演奏外国国歌。有些国家规定，在正式场合演奏国歌，本国公民都应跟着旋律轻声应和，有的还要求行举手礼，军人则要行军礼。我国在这方面没有什么明文规定，只要求在演奏国歌时，在场的人要起立，姿态端庄，表情严肃，任何人不可嬉笑、喧哗，不应在场内随意走动。

在运动会的颁奖仪式上，当升国旗奏国歌时，在场观众一定要起立。尤其

在演奏别国国歌时，观众更应肃然起立，以表示对该国的尊重。许多国家都有规定，除了进行现场直播的电视台摄像记者，其余记者在演奏国歌时，都应该像所有人一样立正，而不应有任何特殊。国歌的曲调和配器都有许多严格的规定，任何人不得擅自更改，不能以戏谑的方式在娱乐场所（如在酒吧或歌舞厅里）演奏或演唱国歌。

项目四　认知世界三大宗教礼仪

宗教是人类历史发展过程中产生的一种社会现象。宗教演变历史复杂，宗教现象与自然、历史、民族、经济、文化、政治等社会现象有错综复杂的联系。在历史上，随着社会形态的发展和各种政权形式的变更，宗教由拜物教、多神教发展到一神教，由氏族图腾崇拜发展到民族神和民族宗教，最后出现了世界性宗教。当今世界上信奉各种宗教的教徒人数占全世界总人口的60%以上，影响最大的是基督教、伊斯兰教和佛教。

宗教与旅游涉外工作有着密切的关系。从礼仪的角度讲，了解和熟悉有关宗教的基本常识，对旅游涉外工作者也是非常必要的。俗话说，“天下名山僧占多”。国内外的宗教圣地和宗教人物的重要活动场所，基本上都是闻名遐迩的名山胜地。旅游涉外工作者只有了解了丰富的宗教文化知识，运用于旅游涉外交往中，才能获得更好的效果。这里主要就基督教、佛教、伊斯兰教做简要介绍。

任务一　认知佛教礼仪

（一）佛教礼仪须知

1. 称谓

较高水平的僧人，根据具体情况称“法师”（通晓佛法的僧人）、“经师”（通晓经藏或善于诵读经文的僧人）、“论师”（精通论藏的僧人）、“律师”（通晓律藏的僧人）、“三藏法师”（精通经、律、论三藏的僧人）；“大师”，一般用以尊称著名僧人；“高僧”，是对德行高的僧人的尊称。还有以职务相称，如住持（方丈）、监院（当家和尚）等。现在一般称和尚为师父，称尼姑为师太。

2. 礼拜

佛教徒礼拜可俯首示敬、合掌平拱、举手高揖，屈膝、长跪或五体投地。口念“南无”，意为“致敬”。为表示对佛的尊敬，可围绕佛右转一圈、三圈或百圈，甚至千圈。

3. 戒律

受戒后的僧尼应严格遵守各种清规戒律，通常提到的有“五戒”。五戒，即不可杀生，不可偷盗，不可邪淫，不可妄语，不可饮酒。大戒是包括上述五戒，

还有不着彩色衣服和不用化妆品，不视听歌舞，不睡高床，不超过规定时间饮食，不蓄金银财宝，共十条根本戒律。

4. 四威

四威是指僧尼的行、住、坐、卧应保持的威仪德相，一切都要遵礼守法，如行如风、站如松、坐如钟、卧如弓。

5. 合十

合十即合掌，是佛教徒常用的礼节。施礼时双手合掌，十指并拢，置于胸前，以示由衷的敬意。行此礼时，如蹲下，则为行大礼。

6. 顶礼

顶礼即“五体投地”，向佛、菩萨或上座行此礼，为佛教最高礼节。施礼时双膝跪下，两肘着地，头叩地，然后两手掌翻上承尊者之足，恭敬至诚。

7. 饮食

佛教经典有严格的禁食规定，僧尼应过午不食、不食荤腥、不饮酒。僧尼在寺庙中一日两餐，须在中午前用完，午后只能喝水。我国汉族地区需要在田里耕作，晚上如果进食，则称为“药食”。在佛门中，荤专指葱、蒜、辣椒等气味辛辣、浓烈的食品，腥是指肉食，即各种动物的肉，甚至蛋，出家人都不能吃，体现了佛教的慈悲观。酒会乱性，也不利于修行，故严格禁止。

（二）佛教主要节日

1. 浴佛节

在农历四月初八——释迦牟尼的出生日、佛的诞生日，各寺都要举行“浴佛法会”，在大殿正中用水盆供奉佛诞生像。全寺僧众都要以香汤沐浴佛诞生像，来纪念佛的诞生。佛诞生像为身高数寸的童子形立像，左手指地，右手指天。

2. 成道节

农历十二月初八，相传佛祖在这一天悟道成佛。中国佛教徒在这一天有喝腊八粥的习俗。

3. 涅槃节

农历二月十五，一般寺院这一天都举行佛涅槃法会，挂释迦牟尼图像，诵《遗教经》等，并且准备茶果美食、香花灯烛以示供养之意。

4. 传召

传召是藏传佛教最重要的法会，同时又带有一点民间节日的性质。传召有两种，一种为传大召（在拉萨大昭寺举行的大祈愿会，从藏历正月初三到正月二十）；另一种为传小召（藏历二月举行）。

（三）佛教的习俗忌讳

在信奉佛教的东南亚国家，至今仍保留着浓厚的佛教习俗。在缅甸、泰国，家长常将男孩送入庙里出家几年，一方面表示对佛的虔诚，另一方面孩子可在

僧人那里学习文化；在某些国家，如泰国，几乎每个男孩都要经过这个阶段。信奉佛教的人在家里举办丧事时要请和尚来念经，行举哀之礼仪。佛教也有许多成规。佛教主张不杀生，因此僧尼以素食为本。信佛的人，也规定在一定的时间吃斋，遇上此日，屠宰场停止屠宰，市场上也不出售肉食。佛教还有许多忌讳，如不要随便抚摸小孩的头顶，坐着不要跷二郎腿等。

任务二　认知基督教礼仪

（一）基督教礼仪须知

1. 称谓

信徒之间可称平信徒，指平常普通的信徒，与教会神职人员相对而言。我国平信徒之间，习惯称“教友”。新教的教徒，可称兄弟姐妹（意为同是上帝的儿女），还可称同道（意为共同信奉耶稣所传的道）。对于宗教职业人员，可按其教职称之，如×主教、×牧师、×神父、×长老等，以示尊敬。对外国基督教徒可称先生、女士、小姐、博士、主任、总干事等学衔或职衔，以示尊敬。

2. 洗礼

基督教徒在经历入教仪式即受洗后，可赦免入教者的“原罪”和“本罪”。现有两种洗礼仪式：①点水式，由主礼者（牧师或神父）给受洗者额上注少量的水，让其自然流下；②浸水礼，由主礼者口诵规定的经文，引领受洗者全身浸入水中片刻。

3. 礼拜

礼拜每周一次。通常于星期日在教堂举行，由牧师或神父主礼。礼拜的主要内容包括祈祷、读诗、唱诗、讲道和祝福等；在礼拜时教堂内常置有奉献箱或传递收捐袋，信徒可随意投钱于其中，作为对上帝的奉献。除每周一次礼拜外，还有圣餐礼拜（纪念耶稣受难，每月一次）、追思礼拜（纪念亡故者）、结婚礼拜、安葬礼拜、感恩礼拜等。

4. 祈祷

祈祷也称祷告，指向上帝和耶稣求告，其内容有认罪、感谢、祈求和赞美等。根据信仰习惯的不同，有出声的口祷和不出声的默祷两种。各人单独进行的叫私祷；由主礼人主领的叫公祷。祈祷完毕，颂称“阿门”，意为“真诚”，表示“唯愿如此，允获所求”。

5. 唱诗

唱诗即领唱或合唱赞颂、祈求、感谢上帝的赞美诗。这些赞美上帝的诗歌，大多有高音、中音、次中音、低音四部，可供四部合唱之用。

6. 告解

告解俗称忏悔，是耶稣为赦免教徒在领洗后对上帝所犯错误的请罪，使他

们重新得到恩宠而亲自定立的。忏悔时，教徒单独向神职人员告明其所犯的罪行和过错，并表示悔改。神职人员对告解内容应予保密。

7. 婚配

教徒结婚可在教堂内进行，请牧师或神父主礼，询问男女双方是否同意结为夫妇。在得到双方肯定回答后，主礼人诵念规定的祈祷经文，宣布他们为合法夫妻，并向新郎新娘祝福。

（二）基督教的主要节日

基督教的主要节日有圣诞节、受难节、复活节、升天节、诸圣日（万圣节）等，天主教和东正教还有圣神降临节、圣母升天节、命名日等节日。

1. 圣诞节

圣诞节原为罗马神话中太阳神阿波罗的生日，罗马帝国以基督宗教为国教后将此日改为耶稣诞辰纪念日，但耶稣降生的真实日期无人知道。随着基督教的广泛传播，它最隆重的圣诞节，已从一个纯宗教节日变成一个世界性的重大节日，时间为每年的12月25日。因为《圣经》中说耶稣是夜间诞生的，因此该夜后来就被称为平安夜，所以圣诞节的庆祝活动要从12月24日夜开始，至半夜进入高潮。

2. 复活节

复活节为每年的3月21日到4月25日之间，从每年春分月圆后的第一个礼拜日，也就是耶稣受难日的前三天开始，主要是纪念耶稣复活。在教徒的心目中，复活节和圣诞节是同等重要的，甚至比圣诞节更重要。

3. 受难日

受难日是复活节前的礼拜五，纪念耶稣被钉死于十字架上。

4. 感恩节

感恩节（北美洲基督教传统节日，而非普世基督教节日）是11月的第四个礼拜四（美国）或10月的第三个礼拜六（加拿大）。

（三）基督教的禁忌

基督教徒除了参加必要的宗教活动外，绝大多数时间都会以各种方式与非教徒产生这样或那样的联系。因此，礼貌地对待他们、尊重他们，小而言之是为了建立和谐的人际关系，大而言之是为了体现我国宪法赋予的宗教信仰自由。对待基督教徒，要注意以下几点：

1. 交往禁忌

要尊重基督教徒的信仰，不能以上帝起誓，更不可拿上帝和耶稣开玩笑。

2. 行为禁忌

非基督教徒进教堂应衣冠整洁，进去后要脱帽，与人谈话应压低声音，不能在教堂内随意拍照，那会被视为不尊重。

3. 特殊禁忌

向基督教徒赠送礼品，要避免上面有其他宗教的神像或其他民族所崇拜的图腾。在耶稣受难日那一周，不要请基督教徒参加私人喜庆活动。另外，在基督教徒眼中，“13”和“星期五”是不祥的。

任务三　认知伊斯兰教礼仪

（一）伊斯兰教的礼仪

1. 称谓“訇”

安拉是阿拉伯语的译音，即真主，是伊斯兰教永恒的神。伊斯兰教的教职有伊冯目、海滩布、穆安津，合称“掌教”，我国称“阿訇”；对年老者称“阿訇老人家”。伊斯兰教学者尊称为“毛拉”。教徒之间，不分职位高低，都互称兄弟或“多斯提”，意为好友、教友。到过麦加朝觐的穆斯林，在姓名前加“哈吉”，意为朝觐者。

2. 五功

五功是穆斯林的宗教义务，又是宗教功课。“五功”的具体内容如下：

（1）念功，即心念或口念：“万物非主，唯有真主，穆罕默德是真正的使者”。

（2）拜功，即每天在晨、晌、哺、昏、宵五个时辰做礼拜五次，每星期五还要进行一次“主麻拜”。每年的开斋节和宰牲节时都要做礼拜。

（3）斋功，即斋戒。每年伊斯兰教历9月全月斋戒，昼间禁止饮食和禁止娱乐活动，但病人、孕乳期妇女和幼儿不受此规定限制。斋功除了行为上的斋戒，还要在心灵上杜绝一切邪念，净化心灵。

（4）课功，也称天课，即缴纳定量课税，用以济贫。有的国家以一定的税率进行征收，我国穆斯林均为自愿捐奉。

（5）朝功，即朝觐，凡穆斯林不分男女，只要身体健康，自备旅费，一生中至少应去伊斯兰教的圣地麦加朝觐一次。

（二）十项天命

伊斯兰教的穆斯林除在思想方面必须保持六大信仰并在行动上必须履行五大功修外，还要履行十项天命，即《古兰经》以真主的名义为穆斯林规定的十项禁戒：①禁止崇拜除真主之外的任何神；②禁止儿女对父母不孝敬；③禁止残杀儿女；④禁止接近丑恶；⑤禁止杀害不可杀害的人；⑥禁止侵吞孤儿的财产；⑦禁止称量不公，亏待别人；⑧禁止说话不主持公道；⑨禁止不履行完成真主之约；⑩禁止背离正道。

（三）伊斯兰教的主要节日及习俗忌讳

1. 主要节日

（1）圣纪节：伊斯兰教历三月十二日。相传，伊斯兰教创始人穆罕默德诞生

在阿拉伯太阴历象年（约公元571年）3月9日或12日，穆罕默德逝世于伊斯兰教历11年（公元632年）3月12日，据说与诞生的月、日相同。所以，伊斯兰教历的每年3月12日，是穆罕默德诞辰和逝世的纪念日，又称“圣忌”和“圣祭”。

（2）开斋节：伊斯兰教的主要节日之一。伊斯兰教历九月为斋月，伊斯兰教历十月一日为开斋节。每逢此节，穆斯林盛装举行会礼，相互庆祝，并吃美味佳肴。我国新疆地区称此节为肉孜节。

（3）古尔邦节：即伊斯兰教的献牲节、宰牲节，也是伊斯兰教的主要节日之一。伊斯兰教历十二月十日为古尔邦节。此时，政府部门、各公共设施或服务设施等均不办公。

（4）斋月：根据伊斯兰教规，伊斯兰教历太阴年九月份斋戒一个月，斋戒为伊斯兰教五项基本功课之一。教规规定，在斋月里，每日黎明到日落禁止饮食和房事。因此，所有饭店、餐厅及咖啡馆在白天都关门，只在晚上和夜间营业。

2. 习俗忌讳

（1）进礼拜殿前必须作大小净和脱鞋。所谓大净，是指从头到脚洗干净；所谓小净，则是指洗净脸和手等，如在沙漠，则可用沙洗脸和洗手。

（2）饮食极注重洁净，不吃自死动物、血液、猪肉，还忌食狼、老虎、熊等面目可憎而凶恶以及雕、秃鹫等性恶而形怪之物。根据教规，酒是万恶之源，所以在酒店、餐馆，一般不出售酒类。只有在外国游客居住的地方才出售酒类。牛羊等必先经诵安拉之名宰后才能食用。

（3）根据《古兰经》，色是万恶之源。因此公共娱乐场所不得有伤风败俗的娱乐活动，如开妓院、放色情电影、演色情戏等。

（4）教规规定，男女授受不亲，甚至妇女出门也要戴上黑色的面纱。

（5）教规规定，左手为“净手”的专门用手，因此与人握手或向别人赠送物品时，都忌用左手。

项目五　认知我国主要客源国的习俗礼仪

任务一　了解亚洲国家的礼俗与禁忌

亚洲位于东半球的东北部，总面积为4400万km^2，是世界上面积最大的一个洲。它东濒太平洋，南临印度洋，北滨北冰洋，西达大西洋的属海——地中海和黑海，占世界陆地总面积的29.4%。亚洲除了面积居世界第一外，人口也居世界第一。亚洲现有48个主权国家，总人口约为41亿，占世界总人口的60%。亚洲各个同家由于地理位置、民族风俗等不同，商务礼俗也是各有特色，不尽相同。下面我们就以几个典型的亚洲国家为代表来介绍亚洲国家的礼俗和禁忌。

（一）韩国

韩国位于亚洲的东北部、朝鲜半岛南部，是我国的邻国，与我国的山东半岛隔海相望，面积为100210km^2，人口为5041.85万，为单一民族朝鲜族。韩国的首都是首尔，国歌是《爱国歌》，国花为木槿，货币为韩元。韩国人普遍注重礼节，有“礼仪之邦”之称。

1. 礼貌礼节

在宗教信仰上，韩国人主要信奉佛教。

在日常交往中，一般都采用握手作为见面礼节。在行握手礼时，讲究使用双手，或单独使用右手。当晚辈、下属与长辈、上级握手时，后者伸出手来之后，前者须先以右手握手，随后再将自己的左手轻置于后者的右手之上。韩国人的这种做法，是为了表示自己对对方的特殊尊重。韩国妇女在一般情况下不与男子握手，代之以鞠躬或者点头致意。韩国小孩向成年人所行的见面礼，大多如此。与他人相见时，韩国人在不少场合有时也同时采用先鞠躬后握手的方式。同他人相见或告别时，若对方是有一定地位或身份的人，韩国人往往要多次行礼。行礼三五次，也不算多。有个别的韩国人甚至还会讲一句话行一次礼。称呼他人时爱用尊称和敬语，很少直接叫出对方的名字。喜欢称呼对方能够反映其社会地位的头衔。与外人初次打交道时，韩国人非常讲究预先约定，遵守时间，并且十分重视名片的使用。

在交际应酬之中通常都穿着西式服装，着装朴素整洁、庄重保守。在某些特定的场合，尤其是逢年过节的时候，喜欢穿本民族的传统服装。其民族传统服装为：男子上身穿袄，下身穿宽大的长裆裤，外面有时还会加上一件坎肩，甚至再披上一件长袍。过去韩国男子外出之际还喜欢头戴一顶斗笠。妇女则大都上穿短袄，下着齐胸长裙。进屋之前需要脱鞋，不准将鞋尖直对房间之内。不然会令对方极度不满。

在商务礼仪上韩国人是很讲究的，尤其是在用餐时，吃饭不能随便出声，也不能边吃边谈。与人握手时，男子见面可打招呼，相互行鞠躬礼并握手；但女性与人见面通常不与他人握手，只行鞠躬礼。若是与长辈握手，则应以左手轻置于其右手之上，躬身相握，以示恭敬。

2. 饮食习惯

韩国人饮食的主要特点是辣和酸。在饮食习惯上，韩国人以米饭、冷面为主食，甚至早餐也习惯吃米饭。爱吃的菜肴主要有泡菜、烤牛肉、烧狗肉、人参鸡等。一般都不吃过腻、过油、过甜的东西，并且不吃鸭子、羊肉和肥猪肉。韩国人的饮料较多。男子通常喜爱烧酒、清酒、啤酒等。妇女则多不饮酒。在用餐的时候，韩国人是用筷子的。与长辈同桌就餐时不许先动筷子，不可用筷子对别人指指点点，用餐完毕后，要将筷子整齐地放在餐桌的桌面上。吃饭时

不边吃边谈。吃东西时，嘴里忌讳发出响声。

3. 节庆习俗

韩国节庆较多，农历正月初一至正月十五的节日活动类似于我国的春节。农历五月十五为元宵节。传统饮食是种果（栗子、核桃、松子等）、药膳、五谷饭、陈茶饭等。农历四月八日为佛诞节及颂扬女性的春香节。农历五月五日为端午节，家家户户都以食青篙糕、挂菖蒲来过节。农历八月十五为中秋节，农历九月九日为重阳节。清明扫墓，冬至吃冬至粥（有掺高粱面团子的小豆粥）。除上述传统节日外，韩国人还很重视圣诞节、儿童节（5 月 5 日）、恩山别神节（3 月 28 日至 4 月 1 日）等。群众喜闻乐见的体育活动有射箭、摔跤、拔河、秋千、跳板、风筝、围棋、象棋等。

4. 禁忌

韩国人忌讳数字“4”，因其发音与“死”相近。他们认为 4 这个数字不吉利，所以在韩国没有 4 号楼，楼上也不设第 4 层。受西方礼仪习俗的影响，也有不少韩国人不喜欢“13”这个数字。与韩国人交谈时，发音与“死”相似的“私”“师”“事”等几个词最好不要使用。需要对其国家或民族进行称呼时，不要将其称为“南朝鲜”“南韩”或“朝鲜人”，而宜分别称为“韩国”或“韩国人”。韩国人的民族自尊心很强，他们强调所谓“身土不二”。在韩国，一身外国名牌的人，往往会被韩国人看不起。需要向韩国人馈赠礼品时，宜选择鲜花、酒类或工艺品。但是，最好不要送日本货。在民间，仍讲究“男尊女卑”。进入房间时，女人不可走在男人前面。进入房间后，女人须帮助男人脱下外套。男女一同就座时，女人应自动坐在下座。通常，女子还不得在男子面前高声谈笑，不得从男子身前通过。

（二）日本

日本是亚洲东部的一个群岛国家，面积约为 377800km^2，人口约为 12713 万，是世界上人口密度最大的国家之一。日本人中 99% 为大和民族。日本的首都为东京，国歌为《君之代》，国花为樱花，国语为日语，货币称为日元。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，日本人大多信奉道教和佛教。

在日常交往中，日本人通常都爱以鞠躬作为见面礼节。在行鞠躬礼时鞠躬度数的大小、鞠躬时间的长短以及鞠躬次数的多少，往往同向对方所表示的尊敬的程度成正比。妇女与别人见面时，只鞠躬而不握手。在行见面礼时，必须态度谦恭地问候交往对象。与他人初次见面时，通常都要互换名片，否则即被理解为是不愿与对方交往。称呼日本人时，可称之为“先生”“小姐”或“夫人”。也可以在其姓氏之后加上一个“君”字，将其尊称为“××君”。在交际场合，日本人的信条是“不给别人添麻烦”，忌讳高声谈笑。

日本人注意穿着，在正式场合，通常穿西式服装。在隆重的社交场合或节庆日，时常穿着自己的国服——和服。到日本人家里做客时，进门前要脱下大衣、风衣和鞋子。脱下的鞋要整齐放好，鞋尖向着房间门的方向，这在日本是尤其重要的。拜访日本人时，切勿未经主人许可，自行脱去外衣。参加庆典或仪式时，无论天气多热，都要穿套装或套裙。

在商务礼仪中，日本人与他人见面时善行鞠躬礼，初次见面要向对方鞠躬90°。

日本人与人初次见面一般不握手，只有见到朋友时才握手，有时还拥抱。日本人不给他人敬烟，有他人在场而自己又想吸烟时，通常是在征得对方同意后才吸。在日本，初次见面互递名片已经是一种日常礼节，而且日本人很讲究名片交换的方法和程序。

日本人在交换名片时一般是由主人或身份较低者、年轻人向客人或身份高者、年长者递上自己的名片；递送时要用双手托着名片，把名字朝向对方以便阅读。所以在接待日本客人时，一定要把自己的名片准备好以便交换，同时也显示出自己有礼貌。

2. 饮食习惯

在日常饮食上，日本人喜欢清淡的菜肴，忌油腻，爱吃鲜中带甜的菜，不喜爱吃羊肉和猪内脏，一般将日本菜食称为和食或日本料理。主食以大米为主，多用海鲜、蔬菜，讲究清淡与味鲜，忌讳油腻。典型的和食有寿司、拉面、刺身、天妇罗、铁板烧、煮物、蒸物、炸物、酱汤等。此外，还有饭团与便当。其中，尤以刺身，即生食鱼片最为著名。日本人非常爱喝酒，西洋酒、中国酒和日本清酒，都是他们的所爱。在日本，斟酒讲究满杯。人们普遍爱好饮茶，特别喜欢喝绿茶。讲究“和、敬、清、寂”四规的茶道，有一整套的点茶、泡茶、献茶、饮茶的具体方法。

3. 节庆习俗

日本多节庆，法定节日就有13个。为1月1日新年，庆祝方式类似于我国的春节。前一天晚上吃过年合家团圆面，“守岁”听午夜钟声，新年第一天早上吃年糕，下午举家走亲访友。1月15日是成人节，庆祝男女青年年满二十周岁，从此开始解禁烟酒。女子过成人节时都要穿和服。女孩节是3月3日，又称“雏祭”，凡有女孩的家庭都要陈设民族服装和玩具女娃娃。3月15日至4月15日是樱花节，此期间人们都出来活动，赏花游园、饮酒跳舞、喜迎春天；5月5日是男孩节，旧称“端午节”，习俗类似于我国的端午节，此时家家户户都要挂菖叶、吃粽子。9月15日是敬老节，社会各界和晚辈会向高龄者赠送纪念品。11月3日是文化节。

4. 禁忌

绿色是日本人忌讳的颜色，另外，日本人忌讳荷花图案。探望病人时忌送

菊花、山茶花、仙客来花、白色的花和淡黄色的花。对金色的猫、狐狸及獾极为反感，认为它们是“晦气”“贪婪”与“狡诈”的化身。日本人有着敬重“7”这一数字的习俗。可是对于“4”与“9”却视为非常不吉而忌讳。原来，“4”在日文里发音与“死”相似，而“9”的发音则与“苦”相近。在三人并排合影时，日本人谁都不愿意在中间站立。他们认定，被人夹着是不祥的征兆。日本人很爱给人送小礼物，但不宜送下列物品；梳子、圆珠笔、T恤衫、火柴、广告帽。送包装礼品时，不要扎蝴蝶结。同他人相对时，日本人觉得注视着对方的双眼是失礼的，通常只会看着对方的双肩或脖子。

日本人不给别人敬烟。在宴请宾客时，忌讳将饭盛得过满，并且不允许一勺盛一碗饭。在饮食上，日本人在用筷子时，有“忌八筷”之说。即忌：①舔筷；②迷筷，即手拿筷子，拿不定吃什么，在餐桌上四处游走；③移筷，即动一个菜后又动另一个菜，不吃饭光吃菜；④扭筷，即扭转筷子，用舌头舔上面的饭粒；⑤插筷，即将筷子插在饭上；⑥掏筷，即将菜从中间掏开，扒弄着吃；⑦跨筷，即把筷子架在碗、碟上面；⑧剔筷，即将筷子当牙签剔牙。除此之外，日本人还特别忌讳用自己的筷子给其他人夹取食物。还忌讳用一双筷子让大家依次夹取食物。饮食禁忌是不吃肥猪肉和猪的内脏，也有一些人不喜欢吃羊肉和鸭肉。

（三）新加坡

新加坡一词来自梵文，旧译为“信诃补罗”。“新加”在梵文中为“狮子”之意，“坡”在梵文中为“城”之意，故新加坡即为狮子城。由于新加坡面积很小，华侨又称其为星洲、星岛，意为国土小如星斗。新加坡是世界上第二大海港，是世界上著名的“花园城市”。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，由于新加坡的移民比较多，所以信仰也有所不同。一般来讲，华裔新加坡人信仰佛教；印度血统的新加坡人多数信仰印度教；而马来西亚血统的人、巴基斯坦血统的人多数信仰伊斯兰教。

在商务礼仪上，新加坡人通常的见面礼是鞠躬或者轻轻握手。华人往往习惯于拱手作揖或行鞠躬礼；新加坡人则大多采用其本民族传统的“摸手礼”。在新加坡，不讲礼貌不仅会让人瞧不起，而且还会寸步难行。对某些失礼之举，在新加坡也有明确的限制。比如，在许多公共场所，通常竖有“长发男子不受欢迎”的告示，以示对留长发的男子的反感和警告。同时，新加坡人对讲脏话的人也深表厌恶。

新加坡人的国服，是一种以胡姬花作为图案的服装。在国家庆典和其他一些隆重的场合，人们经常穿着国服。在正式的社交场合，男子一般要穿白色长袖衬衫和深色西裤，并且打上领带；女子则须穿套装或深色长裙。在日常生活

中，不同民族的新加坡人的穿着打扮往往各具其本民族特色。新加坡华人的日常着装多为长衫、长裤、连衣裙或旗袍；马来西亚血统的人最爱穿“巴汝”纱笼；锡克人则是男子缠头，女子身披纱丽。在许多公共场所，穿着过分随便者，如穿牛仔装、运动装、沙滩装、低胸装、露背装、露脐装的人，往往被禁止入内。

2. 饮食习惯

在饮食习惯上，新加坡人的主食为米饭、包子；新加坡人不吃馒头，早点喜欢吃西餐，下午爱吃点心，比较偏爱中国的广东菜。中餐是新加坡华人的最佳选择。新加坡华人口味上喜欢清谈，偏爱甜味，讲究营养，平日爱吃米饭和各种生猛海鲜，不太喜欢面食。粤菜、闽菜和上海菜，都很受他们的欢迎。马来西亚血统的人忌食猪肉、狗肉、自死之物和动物的血，不吃贝壳类动物，不饮酒；印度血统的人则绝对不吃牛肉。在用餐时，无论马来西亚血统的人还是印度血统的人都不用刀叉、筷子，而惯于用右手直接抓取食物，绝对忌用左手取用食物。新加坡人，特别是新加坡华人，大多喜欢饮茶，对客人通常喜欢以茶相待。

3. 节庆习俗

新加坡华人过春节相当隆重，也过元宵节、端午节、中秋节等。信奉印度教的人过“屠龙节”。国定节日为食品节，每年 4 月 17 日举行，节日来临，食品店准备许多精美食品，国人不分贫富，都要购买各种食品合家团聚、邀亲请友，以示祝贺。

4. 禁忌

新加坡人崇尚清爽卫生，对蓬头垢面、衣冠不整、胡子拉碴的人，大都会侧目而视。在色彩方面，认为黑色、紫色代表着不吉利，不宜过多使用黑色、紫色。对“4”与“7”这两个数字的看法不太好，因为，在华语中，“4”的发音与“死”相仿，而“7”则被视为一个消极的数字。在日常工作和生活中，与新加坡人攀谈之时，不能口吐脏字，且要多使用谦辞、敬语。新加坡人对“恭喜发财”这句祝颂词极其反感。他们认为，这句话带有教唆别人去发不义之财、损人利己的意思。在商业活动中，宗教词句和如来佛的图像也被禁用。

在新加坡，人们不准嚼口香糖，过马路时不能闯红灯，“方便”之后必须拉水冲洗，在公共场合不准吸烟、吐痰和随地乱扔废弃物品。不然就必受处罚，需要交纳高额的罚金，弄不好还会吃官司。

（四）泰国

泰国位于中南半岛中部，盛产大象，尤以白象珍贵，视之如神，故有“白象国”之称。泰国首都是曼谷，国花为睡莲，国语为泰语，货币名称为泰铢。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，泰国人大多笃信佛教。泰国人很讲礼貌，晚辈对长辈处处

表示尊重。

在与人交往中，泰国人采用最多的见面礼节，是带有浓厚佛门色彩的合十礼。一般的交际应酬中不喜欢与人握手。

行合十礼时，须站好立正，低眉欠身，双手十指相互合拢，并且同时问候对方“您好”。行合十礼的最大讲究，是合十于身前的双手所举的高度不同，给予交往对象的礼遇便有所不同。通常，合十的双手举得越高，越表示对对方的尊重。目前，泰国人所行的合十礼大致可以分为四种规格：①双手举于胸前，它多用于长辈向晚辈还礼；②双手举到鼻下，它一般在平辈相见时使用；③双手举到前额之下，它仅用于晚辈向长辈行礼；④双手举头顶，它只用于平民拜见泰王之时。

在一般情况下，行合十礼之后，即不必握手。行合十礼时，晚辈要先向长辈行礼；身份、地位低的人要先向身份、地位高的人行礼。对方随后也应还之以合十礼，否则即为失礼，只有佛门弟子可以不受此例限制。在交际场合，习惯以“小姐”“先生”等国际上流行的称呼彼此相称。在称呼交往对象的姓名时，为了表示友善和亲近，不惯于称呼其姓，而是惯于称呼其名。

在正式一些的场合，泰国人都讲究穿着自己本民族的传统服饰。服饰喜用鲜艳之色。在泰国，有用不同的色彩表示不同的日期的讲究。由于气候炎热，泰国人平时多穿衬衫、长裤与裙子。在参观王宫、佛寺时，穿背心、短裤和超短裙是被禁止的。去泰国人家里做客，或是进入佛寺之前，务必要记住先在门口脱下鞋子。另外，在泰国人面前，不管是站是坐，都不能把鞋底露出来，尤其不能以其朝向对方。

在商务礼仪上，泰国人常用的礼节是“合十”礼。泰国人在座次上很讲究，若是有位尊者或长者在座，那么其他人无论是坐还是蹲跪，头部都不得超过尊者或是长者的头部，否则这将被认为是极大的失礼。

2. 饮食习惯

在饮食习惯上，泰国人以大米为主食，多为稻米饭。副食主要是鱼和蔬菜。喜食辛辣、鲜嫩之物。他们喜欢吃辣，饭后喜欢吃鸭梨、苹果等水果，但不吃香蕉；不爱吃过咸或过甜的食物，也不吃红烧的菜肴。在用餐时，爱往菜肴之中加入辣酱、鱼露或味精。最爱吃的食物，当数具有其民族特色的“咖啡饭”。在用餐之后，喜欢上一些水果，一般不喝热茶，通常喜欢在茶里加上冰块，令其成为冻茶。在一般情况下，绝不喝开水，而惯于直接饮用冷水，在喝果汁时，还有在其中加入少许盐末的偏好。有些泰国人用餐时爱叉、勺并用，即左手持叉，右手执勺，两者并用。

3. 节庆习俗

泰历 1 月 1 日，是泰国人的新年，这一天举国欢庆。泰历 4 月 13 日至 15 日

为宋干节，即求雨节，也叫泼水节。此时正当干热时节，急需降雨，人们可以毫无顾忌地互相泼水。泰历5月9日是春耕节，这一天由国王主持典礼，农业大臣开犁试耕，祈求风调雨顺、五谷丰登。泰历12月15日是水灯节，也叫佛光节，人们用香蕉叶或香蕉树皮和蜡烛做成船形灯，放进河里，让其漂流，以感谢水神，祈求保佑。

4. 禁忌

由于泰国人对佛的信仰和对国王的尊敬，他们忌讳别人当着他们的面议论佛和国王。与泰国人进行交往时，千万不要非议佛教或对佛门弟子有失敬意。向僧侣送现金，被视作一种侮辱。参观佛寺时，进门前要脱鞋，摘下帽子和墨镜。在佛寺之内，切勿高声喧哗，不要爬到佛像上去拍照。抚摸佛像，或是妇女接触僧侣也在禁止之列。在举止动作上的禁忌有“重头轻脚”的讲究。在泰国，人们认为“左手不洁”，所以绝对不能以其取用食物。比较忌讳褐色，忌用红色的笔签字或用红色刻字。睡觉忌头朝西，因日落西方象征死亡。

泰国人最忌别人触摸自己的头部，他们认为头是智慧的所在，是不可以随便触摸的。此外，泰国人忌讳过门踩门槛，还忌讳狗的图案。

（五）印度

在宗教信仰上，印度是世界宗教发祥地之一。直到现在，绝大部分印度人仍然笃信宗教。印度宗教包括印度教、伊斯兰教、基督教、佛教、锡克教、耆那教。

1. 礼节礼貌

在与人交往中，见面礼节所用较多的是传统的合十礼。印度人所用的较有特色的见面礼节有以下三种：

（1）贴面礼。它流行于印度的东南部地区。具体做法是：与客人相见时，将自己的鼻子与嘴巴紧贴在对方的面颊上，并且用力地吸气，同时还要口中念道：“嗅一嗅我。”

（2）摸脚礼。它在印度是一种礼遇极高的见面礼。具体做法是：晚辈在拜见长辈时，首先弯腰用右手触摸长辈的脚尖，然后再用手去回摸一下自己的前额，以示用自己的头部接触对方的脚部。

（3）举拜礼。它是合十礼的一种变通。当一手持物，难以双手合十时，则举起右手，指尖向上，掌心向内，向交往对象致敬。与此同时，还须问候对方“您好”。目前，印度也流行握手礼。但是，在一般情况下，印度妇女仍不习惯于同异性握手。用左手与人相握更不可。迎接嘉宾时，印度人往往要向对方敬献用鲜花编织而成的花环。为了表示诚意，主人通常要亲自将其挂在客人的脖子上。

印度人的着装讲究朴素、清洁。在一般场合，印度男子的着装往往是：上

身穿一件“吉尔达”，即一种宽松的圆领长衫；下身则穿一条“陀地”，即一种以一块白布缠绕在下身、垂至脚面的围裤。在极其正规的活动中，他们则习惯于在“吉尔达”之外，再加上一件外套。印度妇女的最具民族特色的服装是纱丽。它实际上是一大块丝制长巾，披在内衣之外，好似一件长袍。其具体穿法是：从腰部一直围到脚跟，使之形成筒裙状；然后将其末端下摆披在肩头，自成活褶。印度妇女所穿的纱丽色彩鲜艳，图案优美，非常漂亮。出门在外，尤其是在正式场合，印度人大都讲究不露出头顶。印度的妇女大都习惯在自己的前额上以红色点一个“吉祥痣”。过去，它用于表示妇女已婚，而今则主要用于装扮。

2. 饮食习惯

印度人主食为大米、面食。在做饭的时候，他们喜欢加入各种各样的香料，尤其爱加入辛辣类香料，如咖喱粉等。印度人在饮食方面最大的特点，就是食素的人特别多，而且社会地位越高的人越忌荤食。大多数印度人都不吸烟，也不喜欢饮酒，不太爱喝汤。用餐的时候，一般不用任何餐具，而习惯于用右手抓食。许多印度人认为白开水是世间最佳的饮料，红茶也是他们的主要饮料。

3. 节庆习俗

印度的节庆较多。国庆节为1月26日。独立节为8月15日，为庆祝印度实现独立而设立。酒红节，也称泼水节，在印历12月（公历2—3月）举行。十胜节是印度教三大节日之一，于每年9月、10月举行。灯节在印历9月（公历10—11月）举行，富有浓厚的东方色彩，前后要庆祝三天。众多节日中尤以“屠妊节”为最，它是印度教徒的新年，在印历8月见不到月亮后的第十五天举行（大约在公历10月下旬或11月上旬）。

4. 禁忌

印度人忌讳白色，忌讳弯月图案，忌讳送人百合花。黑色也被视为不详的颜色。“1”“3”“7”三个数字，均被他们视为不吉利。印度人不喜龟、鹤及其图案。在印度，当众吹口哨乃是失礼之举。以左手递、取东西和接触别人，或摸别人的头，也是不允许的。在印度南部的一些地方，人们惯于以摇头或歪头表示同意，点头表示不同意。这种做法，跟很多国家不相同。

（六）缅甸

在宗教信仰上，佛教是缅甸的国教，缅甸有将近90%的人信仰佛教，大约5%的人信仰基督教，3.7%的人信仰伊斯兰教，约0.5%的人信仰印度教，1.21%的人信奉泛灵论。

1. 礼节礼貌

在与人交往中，缅甸人采用的见面礼节，主要有合十礼、鞠躬礼、跪拜礼。缅甸人在走路时遇佛、法、僧、父母、师长及德高望重者要施合十礼。在缅甸，

男女通常不握手，不接触对方的身体。在公共场合，男女若是在举止动作上过于亲密，如携手而行、相拥相抱、热烈亲吻，都会令人侧目而视。缅甸对待中国人极为亲切、友好，而且往往直接以“胞波”相称。“胞波”一词在缅语里意即“同母所生的亲戚”或“同胞兄弟”。在极为正式的场合会穿着西式的套装、套裙和皮鞋。在日常生活中，绝大多数缅甸人都喜欢穿着自己的民族服装。男子的着装通常为：上穿对襟无领长袖短外衣，下穿以方格布缝制而成的类似于筒裙的纱笼，并且在正面用结子束好。

在他们的头上，往往要裹上一块素色的扎头巾，名为“岗包”。妇女的着装则大多是：上穿斜襟长袖短衫，内衬白色胸衣；下穿花布长身筒裙，并且在侧面束住，但不用腰带。她们的上衣往往透明或者半透明，出门在外时大多还要披上一条彩色披巾。

2. 饮食习惯

缅甸人以米饭为主食，喜食水产品，喜欢将菜拌入饭中一道吃。爱吃加入椰子汁的椰浆饭，拌有椰丝、虾松、姜黄粉的糯米饭。在用餐之时，通常讲究质精量少。口味偏重于酸、辣、甜，不爱吃太咸的食物。吃饭之时，多爱伴有辣酱。

3. 节庆习俗

泼水节也是缅甸人民的新年，每年公历 4 月中旬举行。点灯节又称光明节，在缅历 7 月 15 日前后三天举行。关天门节在公历 7 月中旬开始，那是雨季的农忙季节，按习惯，三个月内不得婚嫁。雨季过后就是开关门节，过了开关门节，婚嫁也就解禁了。

4. 禁忌

拜访缅甸人时，进门前最好先脱鞋。在参拜佛寺时，尤其要注意脱鞋。与他人一同就座时，缅甸人忌讳坐得高于僧侣，并且不允许露出膝盖或大腿。有三种人在缅甸是不可轻视的。一是僧侣。任何场合都要对僧侣礼让三分。二是妇女。妇女在缅甸地位较高，她们可以自主婚姻，并且拥有经济收入，故此有人称缅甸为“亚洲第一女权国”。三是军人。缅甸军人在国家政治生活中拥有极大的权力，若对军人失敬，弄不好会惹祸上身。

（七）马来西亚

1. 礼俗

在宗教信仰上，马来西亚人大多信奉伊斯兰教；在饮食习惯上，受伊斯兰文化的影响，马来西亚人口味清淡，怕油腻，喜欢吃各种水果，而且大多数马来西亚人喜食牛肉、羊肉。在商务礼仪上，马来西亚人很注重礼貌礼节，尊老爱幼，待人友好和善，其各种礼节规范类似于其他信奉伊斯兰教的国家。

2. 禁忌

由于信奉伊斯兰教的缘故，马来西来人忌食狗肉、猪肉，忌讳使用猪皮革

制，忌用漆筷（因为漆筷制作过程中用了猪血），忌谈及猪、狗的话题。在生活习惯上，马来西亚人不用左手为别人传递东西，他们认为左手是不干净的。在颜色上，马来西亚人忌用黄色；不穿黄色衣服。“0”“4”“13”是他们忌讳的数字。此外，马来西亚人是禁酒的，所以在用餐时，他们是不用酒来招待客人的。

（八）越南

1. 礼俗

越南人信仰佛教的比较多，越南距我国较近，华侨较多，所以在生活习惯上，越南人受广东影响较深，主食以大米为主，口味清淡，不喜欢吃辣，喜欢喝中国茶和咖啡，喜欢吃鱼、虾、鲍龟、海参、鱼翅、瘦肉和鸡，也爱吃狗肉。越南当地有名的小吃，当属大型方形或圆形糯米粽子了。越南人特别喜欢吃竹笋，竹灰往往被用作食盐，平时用竹子做筷子等工具，所以越南又有“竹子之邦”之称。

2. 禁忌

越南人的禁忌很多，年初、月初忌说粗话；忌称赞小孩胖；忌随意摸别人的头部，包括小孩。当村寨路口悬挂有绿色树枝时，是禁入的标志；南部高棉人忌用左手行礼、进食、送物和接物。越南人建房间数不能是双数，只能是3、5、7等单数；年初、月初忌穿白色、蓝靛色衣服；家有丧事，不能穿红色；还有经商方面的忌讳，比如经商忌讳碰掉烟斗、碰倒鱼露、碰倒石灰桶等。

任务二　认知欧洲国家的礼俗与禁忌

欧洲的全称为“欧罗巴洲”，位于东半球的西北部。它北临北冰洋，西濒大西洋，南滨大西洋的属海地中海和黑海，占地面积为1016万 km^2，约占世界总面积的6.8%，仅大于大洋洲，是世界第六大洲。欧洲的居民大部分为白种人，按照使用语言的不同，主要分为印欧语系和乌拉尔语系两大系。欧洲国家的礼俗与亚洲差别很大，在数字、颜色、花卉及动物等方面也有很多忌讳。比如，欧洲人普遍忌讳13及星期五；在国际场合忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色的花献给客人。另外，在我国被认为是代表着吉祥、喜庆、长寿的大象、孔雀、仙鹤等动物，在一些欧洲国家则被列入忌用之列。不同地区有着不同的礼俗和特色，这里通过英国、法国、德国、意大利和俄罗斯等几个典型国家来了解欧洲国家的礼俗与禁忌。

（一）英国

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，英国涵盖了所有的宗教信仰，英国人多信奉基督教新教，主要分英格兰教会和苏格兰教会。在日常交往中，英国人十分重视个人的教养，

极其强调所谓的“绅士风度”。主要表现在对妇女的尊重与照顾、仪表整洁、服饰得体和举止有方。

握手礼是英国人使用最多的见面礼节。“请”“谢谢”“对不起”“你好”“再见”一类的礼貌用语，他们是天天不离口的。在进行交谈时，对英国人要避免说“English”（英格兰人），而要说“British”（不列颠人），因为他可能是苏格兰人或爱尔兰人。英国人，特别是那些上了年纪的英国人，喜欢别人称呼其世袭的爵位或荣誉的头衔。至少，也要郑重其事地称之为“阁下”或“先生”“小姐”“夫人”。

在日常生活中，英国人对于穿戴比较讲究。在会客、拜访或参加酒会、宴会、晚会时，英国人要穿西服、打领带。当然，在夏天可以不穿西服，但要穿短袖衬衫，还要打领带。此外，英国人的时间观念比较强，对于安排好的约会一定要准点；如因故迟到或临时取消约会，一定要设法用电话通知对方。在英国人眼里，无故迟到是很不礼貌的，不过，到得太早也没必要，总之，绝对不能迟到。

在正式场合，穿着十分庄重而保守。男士要穿三件套的深色西装，女士则要穿深色的套裙或素雅的连衣裙。庄重、肃穆的黑色服装往往是英国人的首选。英国男子讲究天天刮脸，留胡须者往往会令人反感。

在商务交往中，英国人很讲究礼节，他们喜欢保持矜持，不过分流露感情，因此同英国人谈生意，要仪表整洁，谈吐文雅，举止端庄。不过，英国商人在做生意时不喜欢长时间地讨价还价，他们希望谈一两次便有结果。他们在商谈中既保守又多变，所以，同英国人谈生意，一定要讲究谈判的方法和策略。提前约见进行商谈，是一个礼节性问题。

在与英国人进行商谈时，有些细节性的礼仪问题也是必须要注意的。比如，英国人的节假日是不可侵犯的，每年7月底到9月初是他们的休假时间，因此，出国洽谈最好避开这个时间；在英国人的心中，女王乃是至高无上的，所以席间不可有对女王不礼貌的言辞。如果一个英国商人与你谈生意谈得双方都比较满意，他可能会邀你去他家做客，这时，你应按时赴宴，并带上鲜花、巧克力和酒等礼品。若是正好逢上圣诞节、新年或是对方的生日，则可以寄上一张贺卡以示祝福。这些都很有可能促成生意。

2. 饮食习惯

英国人的饮食具有“轻食重饮”的特点。“轻食”，主要是因为英国人在菜肴上没有特色，日常的饮食基本上没有变化。除面包、火腿、牛肉之外，英国人平时常吃的基本上是土豆、炸鱼和煮菜。“重饮”，即讲究饮料。英国名气最大的饮料当推红茶与威士忌。绝大多数英国人嗜茶如命，所喝的茶是红茶。在饮茶时，他们首先要在茶杯里倒入一些牛奶，然后才能依次冲茶、加糖。早上

醒来先在床上喝上一杯“被窝茶”，在上班期间，还要专门挤出时间去做“茶休”，即去喝“下午茶”。在英国，喝“下午茶”既是午餐与晚餐之间的一顿小吃，也是“以茶会友”的一种社交方式。苏格兰生产的威士忌，曾与法国的干邑白兰地、中国的茅台酒并列为世界三大名酒。

3. 节庆习俗

英国除了宗教节日还有不少全国性和地方性的节日。在全国性的节日中，国庆和除夕之夜是最热闹的。英国国庆按历史惯例定在英王生日那一天。除夕之夜全家团聚，举杯畅饮，欢快地唱“辞岁歌”。除夕之夜必须瓶中有酒，盘中有肉，象征来年富裕有余。丈夫在除夕还赠给妻子一笔钱，作为新的一年缝制衣物的针线钱，以表示在新的一年里能得到家庭的温暖。在苏格兰，人们还提一块煤炭去拜年，把煤块放在亲友家的炉子里，并说一些吉利话。

4. 禁忌

英国人十分忌讳被视为死亡象征的百合花和菊花，不喜欢大象、孔雀与猫头鹰，厌恶黑色的猫。遇上碰洒了食盐或是打碎了玻璃一类的事情，都认为很倒霉。反感的色彩主要是墨绿色。他们还忌用人像做商品装潢。忌用大象、孔雀、猫头鹰等图案。在握手、干杯或摆放餐具时，忌讳无意之中出现了类似十字架的图案。忌讳的数字是“13”与“星期五”。当二者恰巧碰在一起时，不少英国人都会产生大难临头之感。英国人还忌讳“3”这个数字，特别忌讳用打火机和火柴为他们点第三支烟。在英国，动手拍打别人、跷起“二郎腿”、右手拇指与食指构成“V”形时手背向外，都是失礼的动作。饮食禁忌主要是不吃狗肉，不吃过辣或带有黏汁的菜肴。

（二）法国

法国是世界八大贸易国之一，其发达的资本主义工业、农业使它成为仅次于美国、俄罗斯、日本和德国的世界第五经济强国。工业是法国经济的主导部门，其工业产值占工农业总产值的85%以上，工业产品在整个出口中占80%以上。法国的纺织、食品、服装、化妆品等消费性企业在工业中比较占优势，如我们平时听说过的巴昂丝绸、巴黎时装以及香水、香槟和葡萄酒等，在世界上都享有盛誉；此外，法国还素有“葡萄之国”的美称。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，法国的主要宗教是天主教，其次是基督教新教、东正教、伊斯兰教和犹太教。在与人交往中，法国人性格比较乐观、热情，谈问题开门见山，爱滔滔不绝地讲话，说话时喜欢用手势加强语气。法国人爱自由，纪律性差。法国人所采用的见面礼节主要有握手礼、拥抱礼和吻面礼。吻面礼使用得最多、最广泛。法国人与交往对象行吻面礼，意在表示亲切友好。为了体现这一点，在行礼的具体过程中，他们往往要同交往对象彼此在对方的双颊上交

替互吻三四次，而且还讲究亲吻时一定要连连发出声响。对陌生人称“先生”“小姐”或“夫人”。“老人家”“老先生”“老太太”，都是法国人忌讳的称呼。

在正式场合，法国人通常要穿西装、套裙或连衣裙。法国人所穿的西装或套裙多为蓝色、灰色或黑色，质地则多为纯毛。在他们看来，棕色、化纤面料的这类服装，是难登大雅之堂的。对于穿着打扮，法国人认为重在搭配是否得法。在选择发型、手袋、帽子、鞋子、手表、眼镜时，法国人都十分强调要使之与自己的着装相协调。妇女在参加社交活动时，一定要化妆，并且要佩戴首饰。佩戴首饰的话，一定要选“真材实料”。男士对自己仪表的修饰相当看重，他们中的许多人经常出入美容院。在正式场合亮相时，剃须修面，头发“一丝不苟”，身上略喷一些香水。

在日常生活中，法国人多为早睡早起。法国素来都被称为是浪漫的国度，非常喜欢花，特别是探亲访友、应约赴会或是参加晚宴时，总要带上一束美丽的鲜花送给主人。法国人喜欢玫瑰，因为玫瑰花代表着爱情。赏菊是中国人的一种雅兴，但法国人不同，在法国（或其他法语区），菊花代表哀伤，只有在葬礼上才送菊花。另外，黄色的花象征夫妻间的不忠贞。牡丹花以及纸花也是法国人不喜欢的，康乃馨被视为不祥的花朵。鸢尾科的鸢尾花是法国的国花；在欧洲的很多地区，人们甚至把鸢尾花叫作“百合花”。

在法国，送别人礼物也是有讲究的。比如，男士不可以随便送女士香水，因为这有过分亲热和“不轨企图之嫌”；也不能送刀、剑、刀叉、餐具之类，若送了，则意味着双方会割断关系。法国人比较忌讳“13”这个数字。结法国人送花通常要逢单数，但千万别逢上不吉利的“13”。在法国，人们不住 13 号房间。不在 13 号这天外出旅行，不坐 13 号座位、更不允许 13 个人共进晚餐，这一点主要源于“最后的晚餐”。

法国人爽朗、热情，他们喜欢交谈，特别爱好音乐、舞蹈。他们即使明天要奔赴战场，今天还要参加跳舞晚会，大家欢乐一番。所以给法国人送礼物，如果送一些法国本土出产的奢侈品，如香槟酒、白兰地、香水、糖果，或是一些有艺术性和美感的礼品，如唱片、画或传记、历史、评论及名人回忆录等书籍，都会很受主人的欢迎。

在商务交往中，法国人也是很讲究礼仪的。法国人在从事商务活动时要穿保守式西装，访问公私单位，要提前预约；商务活动在圣诞节及复活节前后两周不宜往访；在法国，礼节上要求你把自己的身份列在名片上；客人在拜访并参加晚宴的前夕，要送花给主人。法国商人保守而正式，尤其是在较小城市如里昂（Lyon），你得表现得格外正式，处处勿忘握手，多握几次更好。法国人在商谈时做出决定的速度较慢，他们对“商业机密”是很敏感的，所以一般不要多问。法国人比较注重商务礼俗，有很强的时间观念，工作态度也很认真。某

些经济学家曾经评论法国人为“边跑边想的人种”。

2. 饮食习惯

法国人对吃比较讲究。法国的烹饪誉满全球，就餐可以说是法国人的一大快事。法国人一般喜欢晚宴，不喜欢午餐会谈。到了招待的时候，主人的用心是无微不至的。比如，晚餐的时候，应该招待夫妇两人，这是常识；若应邀到对方家里进晚餐，应先叫花店送些花去。进餐时法国人对味道很敏感，所以每当有客人夸奖菜肴做得很好吃时，法国人就会很高兴，甚至，当客人把所夸奖的菜肴吃完的时候，主人还会再端一盘新的上来。所以社会上流传着这样一种说法：说英国人是“注意着礼节吃”；德国人是“考虑着营养吃”；意大利人是“痛痛快快地吃”；而法国人则是“夸奖着厨师的技艺吃”。

在西餐之中，法国菜可以说是最讲究的。平时，法国人爱吃面食。在法国，面包的种类之多令人难以计数。在肉食方面，他们爱吃牛肉、猪肉、鸡肉、鱼子酱、蜗牛、鹅肝，不吃肥肉、宠物、肝脏之外的动物内脏、无鳞鱼和带刺带骨的鱼。口味喜欢肥浓，偏爱鲜嫩。选料要新鲜，而且烹饪也大多半生不熟。有不少菜他们甚至还直接生吃。法国人爱吃奶酪，且特别善饮，他们几乎餐餐必喝酒，而且讲究在餐桌上，要以不同品种的酒水搭配不同的菜肴。

3. 节庆习俗

法国节日以宗教节日为主，1 月 1 日是元旦，这一天也是亲友聚会的日子，家中酒瓶里不能有隔年酒，否则被认为不吉利。元旦的天气还被认作新年光景的预兆。春分所在月份月圆后第一个星期天为复活节。复活节后 40 天为耶稣升天节，复活节后 50 天为圣灵降临节。4 月 1 日为愚人节，这一天人人都可骗人。11 月 1 日为万圣节，祭奠先人及为国捐躯者。12 月 25 日为圣诞节，是法国最重大的节日。重要的世俗节日有：7 月 14 日为国庆节，全国放假一天，首都将举行阅兵式；5 月 30 日是民族英雄贞德就义纪念日；11 月 11 日是第一次世界大战停战日；5 月 8 日是反法西斯战争胜利日；3 月中旬第一个星期天是体育节，人们都自愿地为心脏健康而跑步。

4. 禁忌

菊花、牡丹、玫瑰、杜鹃、水仙、金盏花和纸花，一般不宜随意送给法国人。仙鹤被视为淫妇的化身，孔雀被看作祸鸟，大象象征着笨汉，它们都是法国人反感的动物。法国人对核桃十分厌恶，认定它代表着不吉利。以之招待法国人，将会令他们极其不满。对于黑桃图案，他们也深为厌恶。他们所忌讳的色彩，主要是黄色与墨绿色。法国人所忌讳的数字，是“13”与“星期五”。给法国妇女送花时，宜送单数，但要避开“1”与“13”这两个数目。在一般情况下，初次见面就向人送礼，往往会令对方产生疑虑。在接受礼品时若不当着送礼者的面打开其包装，则是一种无礼、粗鲁的行为。

（三）德国

德国位于欧洲中部，有“欧洲的心脏”之称，有“诗人和哲人的国度”的美誉，同时它也是一个经济实力雄厚的世界工业大国。自1970年后，德国的人均工业产值一直居世界首位。德国对外贸易发达，在就业人员中，每3个人中就有1个人为此工作。1990年，德国的商品出口额位居世界第一。德国既是一个经济强国，也是一个礼仪之邦。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，德国的主要宗教是基督教。全国有5500多万人信奉两个教派中的一个，其中约2760万人信仰福音新教，2750万人信仰罗马天主教，还有一小部分人属于其他的基督教团体。

在人际交往中，准时赴约被看得很重。在社交场合，德国人通常采用握手礼作为见面礼节。与德国人握手时，有必要特别注意两点：①握手时务必要坦然地注视对方；②握手的时间宜稍长一些，晃动的次数宜稍多一些，握手时所用的力量宜稍大一些。此外，与亲朋好友见面时，往往会施拥抱礼。亲吻礼多用于夫妻、情侣之间。有些上了年纪的人，与人相逢时，往往习惯于脱帽致意。对德国人称呼不当，通常会令对方大为不快。在一般情况下，切勿直呼德国人的名，称其全名或仅称其姓则大都可行。德国人比较看重职衔、学衔、军衔，对于有此类头衔者，在称呼时一定要不忘记使用其头衔。

与德国人交谈时，切勿疏忽对“您”与“你”这两种人称代词的使用。对于初次见面的成年人以及老年人，务必要称之为“您”。在德国，称“您”表示尊重，称“你”则表示地位平等、关系密切。德国人在穿着打扮上的总体风格是庄重、朴素、整洁。在一般情况下，男士大多爱穿西装、夹克，并且喜欢戴呢帽。妇女则大都爱穿翻领长衫和色彩、图案淡雅的长裙。在日常生活中，德国妇女的化妆以淡妆为主。对于浓妆艳抹者，德国人往往是看不起的。在正式场合露面时，必须要穿戴得整整齐齐，衣着一般多为深色。在商务交往中，他们讲究男士穿三件套西装，女士穿裙式服装。

德国人对发型较为重视。在德国，男士不宜剃光头，免得被人当作“新纳粹”分子。德国少女的发式多为短发或披肩发，烫发的妇女大半都是已婚者。在日常生活中，德国人起得比较早，不睡懒觉。早晨7点左右，大街上就已熙熙攘攘，人们忙着购买食品。他们还比较注意购置家具、布置家里以及衣着的享受。不过，他们平时的生活还是比较节约的，只有在一年一度的旅行期间，才可能会奢侈一下。

到德国人家里做客，可以带威士忌酒，烈性威士忌比低度威士忌更受欢迎，但千万别带葡萄酒去。因为这样做主人会认为你对主人选酒的品位不够尊重。用完餐后，喝完咖啡，如果桌上根本没有烟灰，那就不要吸烟。德国人视浪费

为“罪恶”，讨厌凡事浪费的人，所以与德国人相处一定要遵守这个习惯，这样才能和他们打成一片。

德国人在送礼的习俗上也很有讲究，如果你送剑、餐具来，他们会送一个硬币给你，以免所送的礼物伤害你们之间的友谊。如果你应邀到德国人家中做客，通常宜带鲜花去。鲜花是送女主人的最好礼物，但必须要单数，5 朵或 7 朵即可。送高质量的物品，即使礼物很小，对方也会喜欢。德国人对礼品的包装纸也很讲究，忌用白色、黑色或咖啡色的包装纸装礼品，更不要使用丝带作外包装。德国人也喜欢送花，据统计，德国花卉市场每年内销总额达 60 亿马克，而全世界花卉年消费总值约 300 亿马克，德国占了 20% 之多，所以堪称是世界上最大的花卉市场了。而在五彩缤纷的万花丛中，德国人特别喜欢矢车菊，并视它为国花。拜访德国人不要选择在圣诞节与复活节前后两周之内；慕尼黑及科隆嘉年华期间最好也别拜访。

对于德国这个注重礼仪的国家来说，商务交往上的礼仪无疑是非常重要的。在正规的商务场合，德国商人宜穿着三件式西装，戴帽子更佳。在德国，上午 10 点前，下午 4 点后，不宜订立约会；营业时间为每周 5 天工作日，通常早晨 9 点至下午 5 点，中间有 1 小时午餐时间，一些商店星期六开业。银行周末都休息。而每年的 8 月份则是多数企业的夏季休息时间。在商务会谈上，与德国商人交谈应尽量说德语，或携翻译员同往；虽然商人多半会说一些英语，但如果使用德语则会令对方非常高兴。德国商人有很强的时间观念，而且从来不愿多浪费一分钟的时间。所以，与德国人做生意宜先熟悉问题，单刀直入。在商务场合，称呼对方多用“先生”“女士”等；尽量以握手为礼，握手时用右手；如果对方身份高，则须待他先伸手，再与之握手。商务场合中，对方可能会为你穿脱外套，不妨接受，但也不要忘了说声“谢谢”。以后有机会，记住也帮他或其他人穿脱外套。

2. 饮食习惯

在日常饮食上，德国人的口味较重，偏油腻。主食以肉类为主，他们烹调肉食的方法，有红烧、煎、煮、清蒸，还有特制的汤等。德国人的早餐较简单，喜欢咖啡、小面包、黄油和果酱，或少许灌肠和火腿。午餐、晚餐稍丰盛，一般家庭都备有各种盘子和碟子、杯子和刀叉。他们一天的主餐是午餐，而午餐的主食大抵为炖的或煮的肉类，其肉食品以羊肉、猪肉、鸡、鸭为主。德国人不喜欢吃鱼，但对马铃薯、色拉却情有独钟。他们吃马铃薯的花样非常多，而且味道非常好。

德国人的餐桌上主食是肉食，爱吃以猪肉制成的各种香肠。大都不太爱吃羊肉。除肝脏外，其他动物内脏也不为其接受。除北部地区的少数居民外，德国人大都不爱吃鱼虾。这是德国的一种独特的民俗，其原因恐怕主要是担心被

鱼刺扎伤。德国人一般胃口较大，喜食油腻之物，所以胖人极多。在口味方面，爱吃冷菜和偏甜、偏酸的菜肴，不爱吃辣和过咸的菜肴。在饮料方面，最爱喝啤酒，而且普遍海量。对于咖啡、红茶、矿泉水，也很喜欢。

3. 节庆习俗

除传统的宗教节日外，德国人是世界上最爱喝啤酒的，所以还有举世闻名的“慕尼黑啤酒节”，每年9月最后一周到10月第一周连续半个月，热闹非凡。狂欢节于每年11月11日11时11分开始，要持续10天，到来年复活节前40天才算过完。过完复活节前一周的星期四是妇女节，妇女们这一天不但可以坐市长的椅子，还可以拿着剪刀在大街上公然剪下男子的领带。元旦也是德国人的重大节日。除夕之夜，男子按传统习俗聚在屋里，喝酒打牌，将近零点时，大家纷纷跳到桌子上和椅子上，钟声一响，就意味着“跳迎”新年，接着就扔棍子，表示辞旧岁。

4. 禁忌

忌用玫瑰或蔷薇送人，前者表示求爱，后者则专用于悼亡。送女士香水、内衣、一枝花，也不合适，它们表示“亲近”。德国人对黑色、灰色比较喜欢，对于红色以及渗有红色或红、黑相间之色，则不感兴趣。对于“13”与“星期五”，德国人极度厌恶。四个人交叉握手，或在交际场合进行交叉谈话，在他们看来是不礼貌的。当德国跟别人打招呼时，切勿身体立正，右手向上方伸直，掌心向外。这一姿势，过去是纳粹的行礼方式。向德国人赠送礼品时，不宜选择刀、剑、剪、餐刀和餐叉，否则有“断交”之嫌。以褐色、白色、黑色的包装纸和彩带包装、捆扎礼品，也是不允许的。在公共场合窃窃私语是十分失礼的。

（四）俄罗斯

俄罗斯有史以来就以讲文明、注重礼节而著称。俄罗斯人在日常生活中的各个方面，如行走、乘车、问候、拜访、社交场合、家宴等都很讲究礼仪。平时熟悉的人见面时要问好，分别时要告别；言谈中“对不起”“请”“谢谢”时常挂在嘴边；招待客人时，常以“您”表示尊敬和客气；而对亲友往往则用“你”相称，这样显得随便；见面时除问好外，有的行鞠躬礼或握手礼，有的拥抱、亲吻；还有其他像握手方面的礼仪，谁先谁后，怎样握，俄罗斯人都是很讲究的。

1. 礼节礼貌

在与人交往中，俄罗斯人惯于和初次会面的人行握手礼。对于熟悉的人，尤其是在久别重逢时，他们则大多要与对方热情拥抱。有时还会与对方互吻双颊。在迎接贵宾时，通常会向对方献上面包和盐。这是给予对方的一种极高的礼遇，来宾必须对其欣然笑纳。与他人相见时，他们通常都会主动问候“早安”

“午安”“晚安”或者“日安”。在称呼方面，过去习惯以“同志”称呼他人，现在除与老年人打交道外，这一称呼已不再流行。目前，在正式场合，他们也采用“先生”“小姐”“夫人”之类的称呼。在俄罗斯，人们非常看重人的社会地位。因此对有职务、学衔、军衔的人，最好以其职务、学衔、军衔相称。

俄罗斯人的传统服装为：男人上穿粗麻布长袖斜襟衬衣，腰系软腰带，下穿瘦腿裤。外面常穿呢子外套，并且头戴毡帽，脚穿皮靴。女人则爱穿粗麻质地的带有刺绣和垫肩的长袖衬衫，并配以方格裙子。在俄罗斯民间，已婚妇女必须戴头巾，并以白色的为主；未婚姑娘则不戴头巾，但常戴帽子，并以白色的为主；前去拜访俄罗斯人时，进门之后务必立即脱下外套、手套和帽子，并且摘下墨镜。前往公共场所时，还须在进门后自觉地将外套、帽子、围巾等衣物存放在专用的衣帽间里。

在日常生活中，晚辈见到长辈，一般要吻或贴面颊两次以示尊重；长辈要吻晚辈面颊三次，从右至左、再到右，吻额头一次，这表示对晚辈的疼爱。俄罗斯人在行走时，如果男女同行，男子应在女子的左侧；男女一同上楼时，女子应走前边，男子跟在后面，下楼时则相反。这样走的目的是让男子在必要的时候扶女子一下。当男子、妇女及年长者同行时，长者和妇女走在前，男子随后。在俄罗斯，对于女子，任何情况下都不可当面问她的年龄。与俄罗斯人交谈时不能用手指着他人，初次交谈不要过问其生活细节，如工资、年龄等。在公共场合下更是不能有抠鼻孔、伸懒腰、抓痒、随地吐痰、大声咳嗽之类的动作。

俄罗斯民族是一个热情、豪放和好客的民族。俄罗斯人多喜欢在自己家里设宴款待客人，从而增进友谊和感情。不过，当你接到邀请去拜访俄罗斯人时，不要到得太早或过迟，以免影响主人的准备工作或打乱主人的全盘计划。此外，进门时要记住先敲门，在得到允许后才能进屋。宴席期间，要先请女客入座，然后自己再入座，抽烟要征得女主人的同意后再点火。在宴席上，客人应该每个菜都尝尝并不时地给予夸奖和称赞，这样做是以示礼貌，也是为了让女主人高兴。客人在用餐时不要贪杯；家宴结束后，要记得感谢主人的盛情款待，特别是女主人。

俄罗斯人喜欢马，并且认为马能驱邪，能给人带来好运，因此他们对马怀有特殊的感情。此外，俄罗斯人普遍喜爱红色，视红色为美丽和吉祥的象征；俄罗斯的女主人很喜欢来客送来单数鲜花，男主人则喜欢高茎艳丽的大花，俄罗斯人对数字“7”比较偏爱，认为“7”能给人们带来美满和幸福。忌讳“13”，请客从不请13个人，结婚避开13日。俄罗斯人称“13”为“鬼数”，或叫“鬼的一打”。如果一个月中13日正好又是星期五，那这一天则被认为是最不吉利的日子。

俄罗斯人十分崇拜盐，认为盐具有驱邪除灾的力量。所以每逢祭祀，他们都把盐作为供品。此外，俄罗斯人还有“左主凶，右主吉”的传统思想，认为左手握手或用左手传递东西及食物，是一种失礼的行为。

在平时的交往中，俄罗斯人称呼他人多用“先生”“同志”或“公民”；而在商业机构、新闻媒体和官方机构中，人们习惯相互称“先生”；以前在苏联时期普遍使用的“同志”这个称呼，现在在国有企业、军队、公安部门仍然使用；而“公民”通常在公共场所使用，如在火车站、商店等。如果是公开发言，那么一般要在发言人的姓后面加上“先生”“同志”或其相应职称，如“××教授”“××工程师”等。俄罗斯人如果遇到喜庆或举办婚礼的事情，通常都是在餐馆举行，由邀请人付费。朋友聚会则一般在家庭环境下进行。客人通常都会给主人带上一些小礼品，如鲜花、糕、酒等。

2. 饮食习惯

在饮食习惯上，俄罗斯人讲究量大实惠，油大味厚。他们喜欢酸、辣味，偏爱炸、煎、烤、炒的食物，尤其爱吃冷菜。食物在制作上较为粗糙，一般以面食为主，他们很爱吃用黑麦烤制的黑面包。大名远扬的特色食品还有鱼子酱、酸黄瓜、酸牛奶等。吃水果时，他们多不削皮。在饮料方面，俄罗斯人很能喝冷饮。平时爱吃冰激凌。大都很能喝烈性酒。具有该国特色的烈酒伏特加，是他们最爱喝的酒。还喜欢喝一种叫“格瓦斯”的饮料。通常不吃海参、海蜇、乌贼和木耳。还有不少人不吃鸡蛋和虾。此外，鞑靼人不吃猪肉、驴肉、骡肉，犹太人也不吃猪肉，并且不吃无鳞鱼。用餐之时，俄罗斯人多用刀叉。他们忌讳用餐时发出声响，并且不能用匙直接饮茶，或让其直立于杯中。吃饭时通常只用盘子，而不用碗。

3. 节庆习俗

俄罗斯人除根据信仰过宗教节日，如俄罗斯人的圣诞节、洗礼节、谢肉节(送冬节)、清明节、旧历年等，还把圣诞节的传统习俗与过新年结合起来。如圣诞老人叫冬老人，代表旧岁；雪姑娘代表新年。冬老人和雪姑娘是迎新晚会的贵客，并负责分发礼物。大多数俄罗斯人喜欢在家过年，男人们通宵饮伏特加。当电视广播里传出克里姆林宫的钟响过 12 下后，男女老少互祝新年快乐。女主人则往往按照俄罗斯人的习惯，要大家说一个新年的心愿。

4. 禁忌

拜访俄罗斯人时，赠以鲜花最佳，但送给女士的鲜花宜为单数。俄罗斯人忌讳黄色，认为黄色是不忠诚的象征，所以送人礼物或东西不用黄色。俄罗斯人讨厌黑色，因为它仅能用于丧葬活动。在数目方面，俄罗斯人最偏爱“7”，认为它是成功、美满的预兆。对于“13”与“星期五”，他们则十分忌讳。对兔子的印象大都极坏，十分厌恶黑猫。在俄罗斯，打碎镜子和打翻盐罐，都被认

为是极为不吉利的预兆。俄罗斯人主张“左主凶，右主吉”，因此，他们也不允许以左手接触别人，或以之递送物品。在俄罗斯，蹲在地上、卷起裤腿、撩起裙子，都是严重的失礼行为。俄罗斯人讲究“女士优先”，在公共场所，男士们往往自觉地充当“护花使者”。若不尊重妇女，到处都会遭以白眼。

（五）意大利

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，意大利人 90% 以上信仰天主教，其余信仰基督教新教、东正教、犹太教、伊斯兰教和佛教。

在与人交往中，意大利人与他人初次见面时，他们礼数礼仪周全，极其客气。在一般情况下，他们大都会以握手礼作为见面礼节，并且会向对方问好。在熟人之间，举手礼、拥抱礼、亲吻礼也比较常用。在社交场合，可称其姓氏，或将其与“先生”“小姐”“夫人”连称。对于关系密切者，方可直呼其名。为了向交往对象表示恭敬之意，意大利人往往会对对方以“您”相称。在人际交往中，他们对别人的地位、等级十分重视。对于来自家学渊源、历史悠久的家族人士，他们往往会刮目相看。意大利人时间观念极为奇特，与别人约会时，许多意大利人都会晚到几分钟。

我国国内常用的下列称呼在意大利不宜使用：①“爱人”。在意大利其含义为“情人”，即“第三者”。②“老人家”。意大利人忌讳“老”，这一称呼在他们听来具有明显的贬义。③“小鬼”。在中国，将小孩称为“小鬼”，是一种爱称。但在意大利人看来，其含义是“小妖怪”，对孩子既不尊重，而且又带有诅咒之意。在穿着打扮上，意大利人衣着极为考究，非常时髦，讲究个性。在日常生活中较少穿着其传统的民族服装。平时，男士爱穿背心，戴鸭舌帽；妇女则爱穿长裙，有时则爱戴头巾。

2. 饮食习惯

意大利人爱吃炒米饭、通心粉。通心粉又叫意大利面条，或者根据其音译可叫作“帕斯塔”。它是意大利人平时最爱吃的一种面食。吃它的时候，不可以用餐刀切成小段，或以汤匙取用。正确的做法是将它缠在餐叉上，然后送入口中，必要时可以用匙帮忙，但吃时不得出声。口味上接近法式菜肴。注重浓、香、烂，偏爱酸、甜、辣。烹饪方法上，多采用焖、烩、煎、炸，不喜欢烧、烤。肉食与蔬菜、水果是意大利人都非常喜欢的食品。意大利人大都嗜酒。

3. 节庆习俗

意大利的节日比较多，全国性节日有 19 个。1 月 1 日是元旦，新年钟声敲响后，他们纷纷将家中旧物抛出窗外，以辞旧迎新。3 月 21 日至 4 月 25 日春分月圆后第一个星期天为复活节，人们纷纷结伴去郊游、踏青、聚餐。复活节前 40 天为斋戒期，之前数天为狂欢节，一般在 2 月中旬，此时期有化装游行及盛

大游艺活动。复活节后的第 40 天为圣灵降临节，这一天会举行各种纪念活动。12 月 25 日为圣诞节，罗马教皇发表演说是这天最重要的节目。隆重的宗教仪式表达了意大利教徒虔诚的宗教热情，民间节庆活动也十分热闹。

4. 禁忌

在意大利，玫瑰一般用以示爱，菊花则专门用于丧葬之事，因此这两种花都不可以用来送人。送给意大利女士的鲜花，通常以单数为宜。较为忌讳紫色、仕女图案、十字花图案等。与其他欧美国家的人基本相似，意大利人忌讳的数字与日期分别是“13”与“星期五”。除此之外，他们对于“3”这一数字也不太有好感。切勿将手帕、丝织品和亚麻织品送给意大利人。意大利人认为，手帕主要是擦眼泪的，象征情人离别，属于令人悲伤之物，不宜送人。

任务三　认知美洲国家的礼俗与禁忌

（一）美国

美国全称为美利坚合众国（The United States of America），面积为 937 万 km^2，是世界第一经济贸易强国。美国居民主要信奉基督教、罗马天主教，所说语言主要为英语。美国是一个崇尚自由的国家，但也是一个很注重礼仪的国家。

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，美国是世界上宗教最复杂的国家，信仰任何宗教的都有，也有不信仰宗教的。这些信仰教会了他们如何调节自我，选择快乐的心态。他们即使在很不幸时，也可以得到快乐，就像基督徒说的，“可以从磨难中得到喜乐”。

在与人交往中，一般情况下，同外人见面时，美国人往往以点头、微笑为礼，或者只是向对方“嗨”上一声作罢。不是特别正式的场合，美国人甚至连国际上最为通行的握手礼也略去不用了。若非亲朋好友，美国人一般不会主动与对方亲吻、拥抱。在称呼别人时，美国人极少使用全称。他们更喜欢交往对象直呼其名，以示双方关系密切。若非官方的正式交往，美国人一般不喜欢称呼官衔，或是以“阁下”相称。对于能反映其成就与地位的学衔、职称，如“博士”“教授”“律师”“法官”“医生”等，他们却是乐于在人际交往中用作称呼的。在一般情况下，对于一位拥有博士学位的美国议员而言，称其为“博士”，肯定比称其为“议员”更受对方的欢迎。美国人崇尚“女士优先”，且都忌讳“老”字。

美国人穿着打扮的基本特征是崇尚自然，偏爱宽松，讲究着装体现个性。在日常生活中，美国人大多是宽衣大裤。拜访美国人时，进了门一定要脱下帽子和外套。穿深色西装套装时穿白色袜子，或是让袜口露于自己的裙摆之外，都是缺乏基本的着装常识的表现。女性最好不要穿黑色皮裙，不要随随便便地

在男士面前脱下自己的鞋子，或者撩动自己裙子的下摆，否则会令人产生成心引诱对方之嫌。

在日常生活中，美国人热情而好客。不过，就算是你被邀请去看戏、吃饭或出外旅游，一星期之后这位朋友很可能把你忘得一干二净。若要拜访美国朋友，贸然登门是失礼的，必须事先与对方约定好。如果你应邀去美国人家中做客或参加宴会，最好给主人带上一些小礼品、如化妆品、儿童玩具、本国特产或烟酒之类。美国人在招待客人时，大多用焙牛肉、焙鸡肉，因为这些菜式受一般美国人欢迎，既方便又实惠，只要再配上一两种蔬菜、芋类及谷类，准备点饭后甜点，就算是大餐了。美国人喜欢赞美，对于家中的摆设，主人喜欢听赞美的话语而讨厌听到询问价格的话。

另外，如果你应邀参加一个美国人举办的宴会，一定要准时到达；如有特殊情况不能准时赴约，一定要打电话通知主人，并说明理由。赴宴时，当有女士步入客厅时，男士应该站起来直到女士找到位置才可坐下，这一点也充分展示了美国男人的绅士风度。美国人在穿衣打扮上不像英国人那么讲究，而是很随意的。他们穿衣多以宽大舒适为原则。自己爱好什么就穿什么，爱怎么穿就怎么穿。别人是不会议论或讥笑的。春秋季，美国人一般下身着长裤，上身在衬衣外面再套一件毛衣或夹克，宽松舒适，无拘无束。夏天，穿短裤和着短裙的人是大有人在。在美国的一些旅游海滨城中，男的穿游泳裤，女的着三点式游泳衣，再披上一块浴巾就可以逛大街或下饭馆了，这在其他国家可能是接受不了的。不过在正式场合，美国人还是比较讲究礼节的。

美国的犹太人比较多，所以当地都比较注意犹太人的节日。因此，在圣诞节和复活节前后两周内，不宜对美国人进行拜访或是访问。在商务交往中，美国人讲究的礼仪比较多。比如，在接见时要讲究服饰，穿着西装，注意整洁，特别是鞋要擦亮，手指甲要清洁。在握手礼仪上，美国商人则较少握手，即使是初次见面，也不一定非先握手不可，时常是点头微笑致意，礼貌地打个招呼，男士握女士的手要轻，不可用力；如果女士无握手之意，男士则不要主动伸手，除非女士主动；握手时不能用双手。

在称呼上，美国人很少用正式的头衔来称呼别人，他们认为用先生、夫人、小姐、女士之类的称呼太郑重其事了；此外，他们也喜欢别人直接叫自己的名字，并视之为亲切友好的表示。美国人在谈话时不喜欢双方离得太近，习惯于两人的身体保持一定的距离，男性之间最忌讳勾肩搭背。对于预约和谈判，美国人也是很注重的。准时守信，对他们来说非常重要。公私单位访问前必须先订立约会，而且最好在即将抵达时，先打个电话告知对方一下。此外，美国商界流行早餐与午餐约会谈判，晚餐则主要用于与家人或朋友聚会吃饭。

美国的男子只要在12岁以上就可以享有“先生”的称号，但美国商人总喜欢表现自己的“不正式”“随和”和“幽默感”，像那些正式的头衔，一般只用于法官、军官、医生、教授、宗教界领袖等人物。在美国，人们从来不以××局长、××经理来称呼对方，他们喜欢把“请”和“谢谢”挂在嘴上。所以很多人都觉得美国的女店员和餐馆女服务员讲出的话，使人大有宾至如归之感，即使你一文不花，她们仍是满面堆笑，临走时还笑盈盈地说“谢谢你的光临，希望下次再来”；有时还会说“祝你旅途愉快”或“今天天气真好”之类的客套话，总之，让人感觉很舒服。美国人非常注重商品商标的使用，所有商品的商标都要到美国联邦政府进行登记注册，否则你的商品就有可能会被别人冒名顶替。

2. 饮食习惯

在一般情况下，美国人以食用肉类为主，牛肉是他们的最爱，鸡肉、鱼肉、火鸡肉也受其欢迎。若非穆斯林或犹太教徒，美国人通常不禁食猪肉。爱吃羊肉者极其罕见。喜食“生”“冷”“淡”的食物，不刻意讲究形式与排场，强调营养搭配。不吃狗肉、猫肉、蛇肉、鸽肉、皮蛋等。美国人的饮食日趋简便与快捷，热狗、炸鸡、土豆片、三明治、汉堡包、面包圈、比萨饼、冰激凌等，老少皆宜，是平日餐桌上的主角。爱喝的饮料有冰水、矿泉水、红茶、咖啡、可乐与葡萄酒。新鲜的牛奶、果汁，也是他们天天必饮之物。用餐时一般以刀叉取用。切割菜肴时，习惯于先是左手执叉，右手执刀，将其切割完毕，然后，放下餐刀，将餐叉换至右手，右手执叉而食。讲究斯文用餐。其用餐的戒条主要有六条：①不允许进餐时发出声响；②不允许替他人取菜；③不允许吸烟；④不允许向别人劝酒；⑤不允许当众宽衣解带；⑥不允许议论令人作呕之事。

3. 节庆习俗

美国的节日比较多。7月4日为美国独立日。美国的政治性节日还有国旗日、华盛顿诞辰纪念日、林肯诞辰纪念日、阵亡将士纪念日等。2月14日为情人节，在这一天，恋人之间都要互赠卡片和鲜花。5月第二个星期日为母亲节，6月第三个星期日为父亲节，是美国的法定节日。11月第四个星期四是感恩节，也叫火鸡节，是美洲特有的节日。这一天也是家人团聚、亲朋欢聚的日子，还要进行化装游行、劳作比赛、体育比赛、戏剧表演等活动，十分热闹；火鸡、红莓苔子果酱、甘薯、玉米汁、南瓜饼等节日佳肴让人大饱口福。12月25日为圣诞节，是美国最盛大的节日。全城通宵欢庆，教徒们跟随教堂唱诗班挨户唱圣诞颂歌，装饰圣诞树，吃圣诞蛋糕。

4. 禁忌

美国人将蝙蝠视为吸血鬼与凶神，忌讳黑色，最讨厌的数字是“13”和

“3”。他们不喜欢的日期是星期五。忌讳在公共场合和他人面前双腿叉开而坐。忌用下列体态语：盯视他人；冲着别人伸舌头；用食指指点交往对象。在美国，成年的同性共居于一室之中，在公共场合携手而行或是勾肩搭背，在舞厅里相邀共舞等，都有同性恋之嫌。不宜送给美国人的礼品有香烟、香水、内衣、药品以及广告用品。跟美国人相处时，与之保持适当的距离是必要的。一般而言，与美国人交往时，与之保持 50 ~ 150cm 的距离是比较适当的。他们认为，个人空间不容冒犯。因此，在美国碰了别人要及时道歉，坐在他人身边先要征得对方认可，谈话时距对方过近则是失敬于人的。

美国人最忌讳他人打探其个人隐私。在美国，询问他人收入、年龄、婚恋状况、健康、籍贯、住址、种族等，都是不礼貌的。美国人大都认定“胖人穷，瘦人富”，所以他们听不得别人说自己“长胖了”。与美国黑人交谈时，既要少提“黑”这个词，又不能打听对方的祖居之地。

（二）加拿大

1. 礼节礼貌

在宗教信仰上，加拿大宗教信仰自由，以天主教和基督教为主。在与人交往中，对关系普通者，一般握手致意作为见面礼节。亲友、熟人、恋人或夫妻之间以拥抱或亲吻作为见面礼节。分手时也行握手礼。加拿大人跟外人打交道时，只有在非常正式的情况下，才会对对方连姓带名一同加以称呼，并且彬彬有礼地冠以“先生”“小姐”“夫人”之类的尊称。在一般场合，加拿大人称呼别人时，往往喜欢直呼其名，而略去其姓。在加拿大，父子之间互称其名是常见之事。对于交往对象的头衔、学位、职务，加拿大人只有在官方活动中才会使用。在日常生活中，他们绝对不习惯像中国人那样，以“主任”“局长”“总经理”“董事长”之类，去称呼自己的交往对象。

与加拿大土著居民进行交际时，不宜将其称为“印第安人”或“爱斯基摩人”。前者被认为暗示其并非土著居民，后者的本意则为“食生肉者”，因而具有侮辱之意。对于后者，应当采用对方所认可的称呼，称之为“因纽特人”。对于前者，宜以对方具体所在的部族之名相称。加拿大人的着装以欧式为主。上班时间，加拿大人一般要穿西服、套裙。参加社交活动时，他们往往要穿礼服或时装。在休闲场合，他们则讲究自由穿着，只要自我感觉良好则可。每逢节假日，尤其是在庆祝本民族的传统节日时，大都有穿着自己的传统民族服装的习惯。

2. 饮食习惯

加拿大人对法式菜肴较为偏爱，并且以面包、牛肉、鸡肉、鸡蛋、土豆、西红柿等物为日常之食。在口味方面比较清淡，爱吃酸、甜之物。在烹制菜肴时极少直接加入调料，而是惯于将调味品放在餐桌上，让用餐者各取所需，自

行添加。从总体上讲，他们以肉食为主，特别爱吃奶酪和黄油。加拿大人特别爱吃烤制的食品。在用餐之后爱吃一些水果。在饮品方面，喜欢咖啡、红茶、牛奶、果汁、矿泉水。还爱喝清汤，并且爱喝麦片粥。忌食肥肉、动物内脏、腐乳、虾酱、鱼露，以及其他一切带有腥味、怪味的食物。动物的脚爪和偏辣的菜肴，他们也不太喜欢吃。用餐时一般使用刀叉。忌讳在餐桌上吸烟、吐痰、剔牙。一日三餐中最重视的是晚餐。

3. 节庆习俗

加拿大的主要节日有：①国庆日，7 月 1 日为国庆日。②元旦，人们将瑞雪作为吉祥的征兆，哈得逊湾的居民在新年期间，不但不铲平阻塞交通的积雪，还将雪堆积在住宅四周，筑成雪岭。他们认为这样就可以防止妖魔鬼怪的侵入。③枫糖节，加拿大盛产枫树，其中以东南部的魁北克和安大略两省枫叶最多最美。每年三四月间，一年一度的“枫糖节”就开始了。几千个生产枫糖的农场装饰一新，披上节日的盛装，吸引了无数的旅游者。④冬季狂欢节，在加拿大东南部港口城市魁北克，每年从 2 月的第一个周末起，都举行为期 10 天的冬季狂欢节。狂欢节规模盛大，活动内容丰富多彩。

4. 禁忌

白色的百合花主要被用于悼念死者。因其与死亡相关，所以绝对不可将其作为礼物送给加拿大人。“13”被视为“厄运”之数，“星期五”则是灾难的象征，加拿大人对于二者都是深为忌讳的。在老派的加拿大人看来，打破了玻璃，请人吃饭时将盐撒了，从梯子底下经过，都是不吉利的事情，都是应当竭力避免的。与加拿大人交谈时，不要插嘴打断对方的话，或是与对方强词夺理。在需要指示方向或介绍某人时，忌讳用食指指指点点，而是代之以五指并拢、掌心向上的手势。

（三）墨西哥

1. 礼节礼貌

墨西哥是一个天主教国家，全国 89% 的人口是天主教徒。但也有 6% 的人信仰基督教新教，其余 5% 的人信仰其他宗教，或没有宗教信仰。

在墨西哥，熟人相见之时所采用的见面礼节，主要是拥抱礼与亲吻礼。在上流社会中，男士们往往还会温文尔雅地向女士们行吻手礼。与不熟悉的人打交道，宜采用的见面礼节是握手或微笑。在正式场合，不宜直接去称呼交往对象的名字。只有彼此之间十分熟悉的人，才会有例外。其称呼方式是在姓氏之前加上“先生”“小姐”或“夫人”之类的尊称。极爱使用某些可以体现出具有一定的社会地位的头衔，如“博士”“教授”“医生”“法官”“律师”“议员”“工程师”之类。

拜访墨西哥人要事先进行预约，否则是不会受到对方欢迎的。前去赴约时，

墨西哥人一般都不习惯于准时到达约会地点，通常会比双方事先约定的时间迟到一刻钟到半个小时。

传统服装之中，名气最大的是“恰鲁”和“支那波婆兰那”。前者是一种类似于骑士服的男装，由白衬衣、黑礼服、红领结、大檐帽、宽皮带、紧身裤、高筒靴所组成，看起来又帅又酷。后者则为一种裙式的女装，它多以黑色为底，金色滚边，并以红、白、绿三色绣花，无袖、窄腰，长可及地，穿起来令人显得又高贵，又大方。

在十分正规的场合，墨西哥人才讲究穿西服套装或西式套裙。出入于公共场所时，男子穿长裤，妇女穿长裙。在日常生活中，男子爱穿格子衬衫、紧身裤。妇女爱穿色调明快、艳丽的绣花衬衣和图案、款式多变的长裙。出门在外时，还喜爱披上一块用途多样的披巾。

2. 饮食习惯

墨西哥人的传统食物主要是玉米、菜豆和辣椒。墨西哥乃是玉米之乡。他们不仅爱吃玉米，而且还可以用它制作各式各样的风味食品。其中最具特色的是玉米面饼、玉米面糊、玉米饺子、玉米粽子等。墨西哥菜的特色，是以辣为主。有人甚至在吃水果时也非要加入一些辣椒粉不可。除了爱以菜豆做菜外，仙人掌、蚂蚱、蚂蚁、蟋蟀等都可以成为墨西哥人享用的美味佳肴。墨西哥人颇为好酒，但不劝酒。大都不吃过分油腻的菜肴。

3. 节庆习俗

墨西哥人喜爱仙人掌，每年的仙人掌展览会总是盛况空前。墨西哥国庆节为9月16日。10月玉米收获时节有玉米粽子节，用嫩玉米包粽子，并举行盛大舞会。11月1日—2日为墨西哥达拉斯戈尼族的亡人节，与我国的清明节习俗相似。

4. 禁忌

墨西哥人忌讳将黄色或红色的花送人。他们认为，前者意味着死亡，后者则会带给他人晦气。在墨西哥人眼中，蝙蝠凶恶、残暴，是一种吸血鬼，蝙蝠及其图案为人们所忌讳。在该国，人们不仅不惧怕骷髅，反而认为它象征着公正，喜欢以其图案进行装饰。对紫色深为忌讳。讨厌的数字是“13”与“星期五”。

（四）巴西

1. 礼节礼貌

巴西人信奉的宗教主要是天主教和基督教。

在与人交往中，巴西人通常以拥抱或亲吻作为见面礼节。只有在十分正式的活动中，他们才相互握手为礼。巴西民间流行着一些较为独特的见面礼节。其一是握拳礼。主要用于问安或致敬。行此礼时，先是要握紧自己的拳头，然

后向上方伸出拇指。其二是贴面礼。它是巴西妇女之间所采用的见面礼节。在行礼时，双方要互贴面颊，同时口里发出表示亲热的亲吻声。但是，用嘴唇真正去接触对方的面颊，却是不允许的。其三是沐浴礼。它是巴西土著居民迎宾的礼节。当客人抵达后，主人必定要做的头一件事，便是邀请客人入室沐浴。客人沐浴的时间越久就表示越尊重主人。有时，主人还会陪同客人一道入浴。宾主双方一边洗澡，一边交谈，显得大家亲密无间。遇婚丧大事，登门宾客较多时，主人往往搭临时浴棚，以确保每位客人都能行沐浴礼。在一般情况下，巴西人喜欢彼此直呼其名。有些时候，则会采用以本名加父姓组合而成的简称。一个人的姓名全称只有在极为正式的场合，才有可能使用。

在正式场合，巴西人主张一定要穿西装或套裙。在一般的公共场合，男人至少要穿短衬衫、长西裤，妇女则最好穿高领带袖的长裙。相对而言，妇女的着装更为时髦一些。爱戴首饰，爱穿花衣裳，并且喜欢色彩鲜艳的时装。在一般情况下，巴西妇女大都喜欢赤脚穿鞋。在巴西，黑人妇女一般爱穿短小紧身的上衣、宽松肥大的花裙，并且经常身披一块又宽又长的披肩。

2. 饮食习惯

巴西人平常主要是吃欧式西餐。因为畜牧业发达，食物之中肉类所占的比重较大。最爱吃牛肉，尤其爱吃烤牛肉。最爱吃的菜肴名为“烩费让”。“费让”，意即杂豆。它是用黑豆、红豆等杂豆，加上猪肉香肠、烟熏肉、甘蓝菜、橘子片，用砂锅烹煮而成。在巴西，“烩费让”被称为国菜，为宴请时不可缺少的主角。巴西人喜饮咖啡、红茶和葡萄酒。他们几乎天天离不开咖啡，还喜欢以之待客。饮酒时提倡饮而不醉。醉酒，被巴西人视为粗俗至极。

3. 节庆习俗

巴西人的主要节日为元旦。巴西人视“金桦果”为幸福的象征。在新年来临之际，人们离家而出，高举火把，拥入山林去寻找“金桦果”。狂欢节于每年2月20日举行，是巴西人民的传统节日之一。每当节日来临，举国上下沉浸在一片欢乐的气氛中。它不仅给巴西人民带来了欢乐，也推动了巴西国际旅游业的发展。基隆博节是巴西东北部人民的传统节日，于每年金秋时节举行。“基隆博”在葡文中是“逃奴堡”之意。

4. 禁忌

出于宗教方面的原因，巴西人忌讳“13”这一数字。他们所忌讳的色彩，则是被其视为象征悲伤的紫色和代表凶丧的棕黄色。在人际往来中，巴西人极为重视亲笔签名。无论是写便条、发传真，还是送礼物，他们都会签下自己的姓名，否则就是不重视交往对象。对使用图章落款的做法，巴西人是不习惯的。跟巴西人打交道时，不宜向其赠送手帕或刀子。英美人所采用的表示“OK”的手势，在巴西人看来，是非常下流的。

任务四　认知大洋洲国家的礼俗与禁忌

（一）澳大利亚

1. 礼节礼貌

澳大利亚居民中有70.3%信奉基督教，信奉其他宗教的占3.4%，少数信奉犹太教、伊斯兰教和佛教。非宗教人口占25.1%。澳大利亚的城市都是现代化的城市，由于政府提倡栽花种草和注意保护环境，所以每座城市都建设得像花园一样。有些土著人不愿意住政府提供的住宅，而宁愿住在肮脏不堪的木屋里。澳大利亚人的服饰与西欧人一样，均为西装革履。在极为正式的场合要穿西装、套裙，平时的一般穿着大都是T恤、短裤或牛仔装、夹克衫。由于阳光强烈，他们在出门之时，通常喜欢戴上一顶棒球帽来遮挡阳光。澳大利亚土著居民的服饰也与西欧人一样，所不同的是他们的衣服很少洗，显得很脏。还有的土著人赤身裸体，或在腰间扎一块布遮盖。有的佩带臂环、项圈、前额箍和骨制鼻针。节日时，他们还在身上涂上各种颜色。

澳大利亚人很讲究礼貌，在公共场合从来不大声喧哗。在银行、邮政局、公共汽车站等公共场所，都是耐心等待，秩序井然。握手是一种相互打招呼的方式，拥抱亲吻的情况罕见。澳大利亚社会上同英国一样有“妇女优先”的习惯；他们非常注重公共场所的仪表，男子大多数不留胡须，出席正式场合时西装革履，女性是西服上衣西服裙。澳大利亚人的时间观念很强，约会必须事先联系并准时赴约，最合适的礼物是给女主人带上一束鲜花，也可以给男主人送一瓶葡萄酒，澳大利亚人待人接物都很随和。

在与人交往中，澳大利亚人的时间观念强，女性较保守，接触时要谨慎。见面礼节既有拥抱礼、亲吻礼，也有合十礼、鞠躬礼、握手礼、拱手礼、点头礼。土著居民在见面时所行的勾指礼极具特色。具体做法是：相见的双方各自伸出手来，将双方的中指紧紧勾住，然后再轻轻地往自己身边一拉，以示相亲、相敬。

2. 饮食习惯

澳大利亚人的饮食习惯多种多样。就主流社会而言，人们一般喜欢英式西餐，西餐喜欢吃奶油烤鱼、炸大虾、什锦拼盘、烤西红柿等。其特点是口味清淡，讲究花样，不喜油腻，忌食辣味。有不少澳大利亚人还不吃味道酸的东西。大都爱吃牛肉、羊肉，对于鸡肉、鱼肉、禽蛋、野味等也比较爱吃。对中国菜颇感兴趣，爱吃各种煎蛋、炒蛋、冷盘、火腿、虾、鱼、西红柿等。他们的主食是面包，爱喝的饮料则有牛奶、咖啡、啤酒与矿泉水等。在用餐时，澳大利亚人是使用刀叉的。一般不吃狗肉、猫肉、蛇肉，不吃动物的内脏与头、爪。他们十分厌恶加了味精的食物，认为味精好似“毒药”，令人作呕。澳大利亚土著居民目前大多数尚不会耕种粮食、饲养家畜。他们靠渔猎为生，并且经常采

食野果。他们的食物品种繁多，制作方法也各具特色。在进食的时候，经常生食，并且惯于以手抓食。

3. 节庆习俗

国庆日是1月26日。圣诞节时，澳大利亚正处盛夏，商店橱窗里特意装扮的冰雪及圣诞老人和满街的夏装形成鲜明的对照，成为澳大利亚圣诞节的特色。圣诞节夜晚，人们带着饮料到森林里举行“正别居”野餐，吃饱喝足后，就跳起“迪斯科”或“袋鼠舞”，直到深夜，然后在森林中露宿，迎接圣诞老人的到来。南太平洋艺术节（每隔四年举行一次）是南太平洋地区的国家为“庆祝太平洋的觉醒”“鼓励太平洋传统文化的保持和新生”，并在“整个太平洋地区加强团结”的口号下举行的具有浓厚地方色彩的节日。

4. 禁忌

在澳大利亚人眼里，兔子是一种不吉利的动物。他们认为，碰到了兔子，可能是厄运降临的预兆。对于“13”与“星期五”，普遍反感至极。在人际交往中，爱好娱乐的澳大利亚人往往有邀请友人一同外出游玩的习惯，他们认为这是密切双方关系的捷径之一。对此类邀请予以拒绝，会被他们理解成不给面子。澳大利亚人不喜欢将本国与英国处处联系在一起。不喜欢听“外国”或“外国人”这一称呼。对公共场所的噪声极其厌恶，在公共场所大声喧哗者，尤其是门外高声喊人的人是他们最看不起的。

（二）新西兰

新西兰享有“长白云之乡”的美称，是太平洋西南部的岛国，介于赤道和两极之间。新西兰86%的居民是英国移民的后裔，9%为毛利人，其余为其他民族。

1. 礼节礼貌

新西兰人的见面礼节主要有三种。其一是握手礼。新西兰人见面和告别均行握手礼，习惯的握手方式是紧紧握手，目光直接接触，男士应等候妇女先伸出手来。鞠躬和昂首也是他们的通用礼节。初次见面，身份相同的人互相称呼姓氏，并加上“先生”“小姐”等，熟识之后，互相直呼其名。其二是鞠躬礼。新西兰人在向尊长行礼时，有时会采用此礼。他们行鞠躬礼的具体做法十分独特：与中国人鞠躬时低头弯腰不同，新西兰人鞠躬时是抬着头、挺着胸的。其三是注目礼。路遇他人，包括不相识者时，新西兰人往往会向对方行注目礼。即面带微笑地目视对方，同时问候对方：“你好！”称呼新西兰人，直呼其名常受欢迎，称呼官衔却往往令人侧目。土著毛利人善歌舞、讲礼仪，当有远方客人来访，他们会致以“碰鼻礼”。碰鼻次数越多，时间越长，说明礼遇规格越高。新西兰欧洲移民的后裔，在日常生活里通常以穿着欧式服装为主。在服饰方面，看重质量，讲究庄重，偏爱舒适，强调因场合而异。外出应酬或参加交际活动时，新西兰妇女不但要身着盛装，而且一定要化妆。

新西兰人时间观念较强，约会须事先商定，准时赴约。客人可以提前几分钟到达，以示对主人的尊敬。交谈以气候、体育运动、国内外政治、旅游等为话题，避免谈及个人私事、宗教、种族等问题。会客一般在办公室里进行。应邀到新西兰人家里做客，可送给男主人一盒巧克力或一瓶威士忌，送给女主人一束鲜花。礼物不可过多，不可昂贵。

2. 饮食习惯

在新西兰，欧洲移民的后裔通常习惯于吃英式的西餐。他们的口味比较清淡，对动物蛋白和乳制品的需求量很大。牛肉、羊肉、鸡肉、鱼肉都是他们所爱吃的。在用餐时，他们以刀叉取食，忌讳吃饭时频频与人交谈。除了爱吃瘦肉，欧洲移民的后裔还爱喝浓汤，并且对红茶一日不可或缺。受英国习俗的影响，他们也养成了“一日六饮”的习惯，即每一天要喝六次茶。它们分别被称作早茶、早餐茶、午餐茶、下午茶、晚餐茶和晚茶。新西兰人爱喝酒，不管是威士忌之类的烈性酒，还是啤酒或葡萄酒，都非常喜欢。新西兰人采用欧洲大陆式的用餐方式，即始终左手握叉，右手拿刀。

3. 节庆习俗

新西兰的主要节日有：①国庆日（怀坦吉日），2 月 6 日，为纪念 1840 年签订《怀坦吉条约》而设立的；②新年是 1 月 1 日；③复活节，4 月 14—17 日；④澳新军团日，4 月 25 日，为纪念澳新军团在加利波利登陆而设立的；⑤女王诞辰日，6 月 5 日；⑥劳动节，10 月 25 日；⑦圣诞节，12 月 25 日。

4. 禁忌

受基督教、天主教的影响，新西兰人讨厌“13”与“星期五”。要是有一天既是 13 日，又是星期五，那么新西兰人无论干什么事都会提心吊胆。对于在这一天外出赴宴、跳舞、观剧之类的邀请，他们则能推就推。当众闲聊、剔牙、吃东西、喝饮料、嚼口香糖、抓头皮、紧腰带，均被新西兰人看作不文明的行为。奉行所谓“不干涉主义”，即反对干涉他人的个人自由。对于交往对象的政治立场、宗教信仰、职务级别等，他们一律主张不闻不问。对其国内种族问题，以及将新西兰视为澳大利亚的一部分，他们则更为反感。

在新西兰，给别人拍照，特别是给毛利人拍照，一定要事先征得同意。

当地大部分居民是英国人的后裔，因此，这里流传的是许多英国人的身势语和示意动作的习俗。他们对大声喧嚷和过分地装腔作势是表示不满的。当众嚼口香糖或用牙签被认为是不文明的行为。

任务五　了解各国商务礼仪的特色概要

1. 直截了当的美国人

美国人在从事商务活动中给人的印象就是直截了当，他们总表现出一种富

国强国的自信和自豪。与美国商人谈判，他们会把谈判时间安排很紧凑，他们讲究高效，喜欢直截了当。所以，同美国人进行商务活动，首先就要深入了解和掌握美国有关贸易进出口的法律法规和常规做法。从这一点看，同美国人做生意请一个懂行的律师做顾问是必不可少的。

2. 讲究礼仪的日本人

日本人在商务活动中是比较注重礼节的，因此和日本人做生意，要注意讲究技巧和礼仪。初次见面时，最好送一些包装精美的小礼品作为纪念，还要注意选择宾馆和交通工具的档次，除了上述所说的，还应了解商务伙伴的背景、销售产品的能力、经验及资信情况。日本的企业名录上登录的商业情况比较齐全，一般在互联网上都能查询得到。如果查询不到，那就要小心行事了。

3. 严肃认真的德国人

在商务活动中，德国人显得比较严肃认真；而实际上，善于抓住对方心理的德国人非常擅长谈判。因此，同德国人进行商务活动，首先应该注意对产品的技术标准要求要高，出口商品一定要把好质量关；其次，德国的企业融资时，一般都要通过银行进行，不要让他们有任何漏洞可抓。

4. 有所忌讳的英国人

英国人在进行商务活动时比较传统一些，他们总是有所忌讳。比如，在休假（一般在七八月）和圣诞节、复活节等重大节日时，英国人一般不进行商务活动。与英国人谈判时，资料和样品在谈判前都要准备妥当，在介绍时要重点突出，不可以占用太长时间，回答问题也要有较强的针对性，但绝不要涉及政治问题，尤其是北爱尔兰以及香港回归等方面的问题。

5. 注重细节的韩国人

韩国人在商务活动中并不十分重视时间观念，但注重一些细节问题，比如要尊重他们的生活方式等。

6. 计划行事的荷兰人

与德国人相比，荷兰人更加擅长谈判。荷兰人喜欢按照计划行事，在谈判中对产品质量的要求很高。所以在与荷兰人谈判时，谈判前要准备妥当，严格按双方事先约定的计划办事，绝不可草率行事。

7. 不喜拖拉的瑞典人

瑞典人在商务活动中讲究新技术和高质量，办事利索不拖拉。他们在签订合同前一定要经过律师的审核和同意，未经律师同意，一般是不可能签约的。所以与瑞典人合作，要讲究工作效率和信誉，办事不能拖拉。

8. 极富自尊心的拉丁美洲人

拉丁美洲商人的自尊心相当强，他们喜欢朋友式地相互交流洽谈，厌恶盛气凌人的作风；拉丁美洲的国际自由贸易区是同外国联系活动的市场之一，信

息较灵通，是寻找贸易合作伙伴的理想场所。发展代理网络，建立代理机构和代理人，也是同拉丁美洲人进行商贸活动不可缺少的。

9. 喜欢代理的阿拉伯人

阿拉伯地区属于石油工业发达地区，而通过代理商（中间商），是同阿拉伯人进行商贸活动成功率较高的办法之一。一般情况下，没有代理商（中间商）的介入，生意进展不会顺利。不过，喜欢代理的阿拉伯人对产品的要求也特别高。阿拉伯人做事情很有耐心，见一下政府官员等上三五天那是很常见的。

10. 重感情的葡萄牙人

葡萄牙人比较擅长社交，他们在与刚认识的人接触时就会表现出一股亲密感来。与葡萄牙人相处应重视人际关系。葡萄牙人在商务活动中，随时都可以穿比较保守、老式的西装。拜访公私单位均必须预约。最好的方式是事先写信要求于何时拜会，对方回信或回电时才可前往。由此你可感受到葡萄牙人家族意识强烈。葡萄牙人凡事慢三拍，所以事先应安排好，以配合他们的拖拖拉拉。但是，葡萄牙人比较喜欢加班。

葡萄牙人比较重视握手，在葡萄牙从事商业活动，无论是见面还是道别，以正式握手为礼显得非常重要。商务谈判时，你不宜试图施加压力，宜保守地提出生意条件。葡萄牙商人多半会带你去一些古老、优雅的咖啡厅聚坐，招待殷勤，但是多半花费不多。

葡萄牙是一个闻名遐迩的“葡萄酒王国”，按葡萄牙人的饮食习惯，在用餐时应尽量喝些葡萄酒。他们比较喜欢用葡萄酒来招待客人，用葡萄牙的传统讲究饮法，饭前要喝开胃葡萄酒，饭后要喝助消化葡萄酒，用餐过程中还根据菜肴配酒。吃肉时喝红葡萄酒，吃鱼时饮白葡萄酒，吃点心时则配葡萄汽酒。这种相对传统、严格的配酒方法，沿袭至今，已成为全国在商务宴请、社交场合和家庭饮宴时的一种礼节性的习惯。

到了葡萄牙，在进餐时，如果你总是提出理由推托不喝，他们便会认为你瞧不起他们，那么进一步做什么交易或交个知己的希望就会成为泡影。在葡萄牙，人称酒比水还便宜，酒精的成分也不高。因此，在进餐时喝些酒，是绝不至于喝醉的。在葡萄牙，一定要对妇女特别有礼貌，这是当地的一种习俗和社会风尚，所以不可忽视。10 月至次年 6 月期间最宜往访。圣诞节前后两周及复活节前后一周应避免。

俗话说，“礼出于俗，俗化为礼”。随着我国改革开放的进一步深入，中国加入了 WTO，中国与世界的联系日趋紧密。在与国际社会交往中，商业人士无论是做国内交易还是国际贸易，都应遵守、尊重对方的风俗习惯与礼仪，这样才能彰显出所属礼仪之邦的大家风范。所以，了解和掌握各个国家的礼俗和禁忌，是每一位学习商务礼仪的中职生必备的素质之一。

附　　录

附录 A　我国主要少数民族的习俗礼仪

我国是个统一的多民族国家。除汉族外，全国现有 55 个少数民族，分布区占全国面积的 50% ~ 60%，东北、西北、西南比较集中，多与汉族交错杂居。由于地理环境与社会文化两大因素的影响，每个民族仍保留着自己传统而独特的风俗习惯，甚至在同一个民族中，由于居住地区不同，发展进程不一，习俗也不完全相同。限于篇幅，这里只能就那些分布较广、人数相对集中的少数民族之风情民俗做一简要介绍。

一、东北、内蒙古地区的少数民族礼俗

1. 满族

满族是一个历史悠久的民族，其统治者统治中国达 295 年之久，因而该民族在我国历史上曾占有重要的地位。目前，满族人大部分聚居在东北三省。虽然由于长期与其他民族杂居，满族的生活习俗有了较大的变化（也有称之为“汉化”了），但在一定程度上仍保留着自己民族特有的生活习惯。

满族极重礼节，讲礼貌。平日相见都要行请安礼，若遇长辈，要请安后才能说话，以示尊敬。最隆重的礼节为抱见礼，即抱腰接面礼。一般亲友相见，不分男女，均行此礼，以表亲昵。家居内一般均设有“万字炕”（即一房西、南、北三面都是土炕），西炕被视为最尊贵之处，用以供奉祖宗，故不可随意乱坐。每家庭院的影壁后都立有一根四五米高的“索伦杆”，为每年祭祖时所用。挂旗也是满族盛行的一种风俗。旗也叫门笺、窗笺。春节时家家户户都要在门楣上、窗户上贴上挂旗，有的还贴上对联，以增添节日气氛。

满族由于生活环境的不同以及与汉族的频繁交流，饮食习惯与汉族有些相似，如吃大米、小米、面食等，但仍有自己的特点，如喜吃甜食。过节时吃“艾吉格悖”（即饺子），农历除夕时，要吃手扒肉等。它还保留了饽饽、汤子、

沙琪玛等有本民族特色的食品。满族人忌吃狗肉，也不戴狗皮帽子。

2. 朝鲜族

居住在我国境内的朝鲜族，主要分布在东北三省，多聚居于吉林延边朝鲜族自治州，少量散居全国各地。从19世纪中叶由邻国朝鲜陆续迁入我国后就变成一个民族，他们在服饰妆扮、生活起居、文体活动等方面都独具特色。

朝鲜族自古就有尊老爱幼、礼貌待人的优良传统。老年人在家庭和社会上处处受到人们的尊敬，还有专门为老人设立的节日，十分隆重热闹。在家庭内部，祖辈是最受敬重的，儿孙晚辈都以照顾体贴老人为荣。朝鲜族是一个能歌善舞的民族，尤其是他们聚居的延边朝鲜族自治州，素有歌舞之乡的美称。每逢节假日和喜庆日，都可以看见朝鲜族群众载歌载舞、欢腾雀跃的活动场面。该民族的歌舞艺术具有悠久的历史和十分广泛的群众基础，无论男女老少，不仅都能唱会跳，而且还十分酷爱传统体育活动。每逢年节，朝鲜族人民都要举行规模盛大的民族运动会，进行秋千、跳板、摔跤以及足球、排球比赛。最精彩的要数秋千和跳板两个项目，参加者都是本族妇女。

冷面、打糕和泡菜都是朝鲜族人十分喜爱的食物，一种名叫“麻格里”的家酿米酒是朝鲜族常用来招待客人的，味似我国江浙所产的黄酒。

3. 蒙古族

我国的蒙古族世世代代生活在我国北部的大草原上，大多从事畜牧业，他们的生产、生活与草原及牛羊息息相关。

“大年”和“小年”是蒙古族比较重要的两个节日。“小年”是在农历腊月二十三日，又叫“祭灶”，是送灶神爷的日子，家家户户要在灶神前烧香、敬贡。蒙古族的“大年”叫查干萨勒，意为白色的新年。按民族习俗，过“大年”时要拜两次年，一次是在除夕为辞旧岁而拜，另一次是在正月初一为迎接新春再拜。守岁团圆饭和节日盛装是过“大年”时不可缺少的。然而蒙古族的传统盛会与节日应数每年七八月间举行的“那达慕”大会，其内容包括传统的射箭、赛马和摔跤比赛。届时，当地牧民都身穿节日盛装，带着蒙古包和各种食物，从四面八方赶去参加，场面十分壮观。“敬古壶热”是蒙古族的一种古老的习俗。“古壶热”就是鼻烟壶，一般都系在腰带上，当知心朋友相见时，两人面对面跪坐，口里叫着“赛拜罗!”（你好），边握手边递给对方自己的“古壶热”。双方交换烟壶，吸过以后，再互换回来，以表示礼貌和友善。有贵宾到来时，蒙古族人必设整羊席款待之。

日常生活中他们的传统食品分为白食（牛、羊、马的奶制品）和红食（牛、羊等牲畜的肉食品）两种，白食待客是最高的礼遇，因为在蒙古族，白色象征崇高和吉祥。此外，喝奶茶、吃炒米也是蒙古族的饮食习俗之一。

二、西北地区的少数民族礼俗

1. 回族

在全国55个少数民族中，回族人口之多仅次于壮族：它不仅人数多，而且分布较广。全国两千多个县、市中，几乎无一个不散居着回族。比较集中的是宁夏回族自治区，形成了大分散、小集中并与汉族和其他兄弟民族杂居的特点。

回族人民信仰伊斯兰教，因此，形成了他们所特有的生活习俗与生活方式。他们每年举行的开斋节、古尔邦节和圣纪节等节日也与伊斯兰教有关。这三大节日原是伊斯兰教的宗教节日，后逐渐成为回族的传统节日。每逢开斋节，即伊斯兰教历十月一日，穆斯林均要沐浴盛装，成年男女都要去清真寺参加节日会礼、团拜等活动，各家要炸“油香”（一种传统的油炸面饼，有纪念、庆贺之意），做馓子，用以待客。教历十二月十日则为古尔邦节（汉译为“宰牲节”），在这一天里，宰牲献祭的风俗得到充分的再现。回族群众都要宰杀鸡、鸭、鹅或牛、羊等，招待来宾或分送亲友。穆斯林要到清真寺参加节日会礼，以示纪念。而在圣纪节那天，穆斯林要举行圣会，先聚集于清真寺诵经纪念，然后会餐。

除宗教节庆外，回族人民还有自己的文娱活动。如当地极为盛行的“花儿”民歌演唱形式，它虽有固定内容，但多为触景生情的即兴之作，用于抒发情怀，颇具浓郁的生活气息与地方特色。打木球和斗牛（回族俗称“掼牛”）都是回族的传统活动，也深受广大群众的喜爱。

回族人民最主要的饮食习惯就是不吃猪肉，也不吃马、驴、骡及各种野兽的肉，并忌食一切动物的血和自死之物。他们喜食牛肉、羊肉及鸡、鸭、鹅等家禽。

2. 维吾尔族

“维吾尔”是民族自称，系团结和联合之意。这个古老的民族主要聚居在我国新疆维吾尔自治区，其中有80%的维吾尔族人居住在南疆。他们的衣、食、起居等生活习俗具有独特的民族风格。

维吾尔族素有歌舞民族之美誉。优美、轻巧、快速、多变的歌舞是他们文化生活中不可缺少的重要内容。维吾尔族人民最喜爱也最惊心动魄的体育技艺叫“达瓦孜”，即高空走大绳，要求表演者具有娴熟的技巧和超人的胆量。另一传统游戏“沙哈尔地”也极为流行，这种空中转轮游戏一般在每年的春秋季节或婚礼时进行。人随着轮子的转动忽高忽低，极为刺激，因而成了极受众人欢迎的活动。

在节日或喜庆的日子里，维吾尔族人总是以独具风味的民族食品抓饭来招待客人。抓饭是用蔬菜、水果及肉类做成的甜味饭，由于用手抓着吃，故被称为抓饭（维吾尔语叫“帕罗”）。馕是维吾尔族传统的主食，喝奶茶、吃烤馕是最常见的吃法。烤羊肉串则是维吾尔族最出名的风味小吃。

3. 哈萨克族

哈萨克族具有悠久的历史。全族主要分布在新疆维吾尔自治区，青海、甘肃两省也有一部分。哈萨克族牧民绝大多数过着游牧生活。他们信仰伊斯兰教，这对他们社会生活的方方面面都产生了较深的影响。

哈萨克族人能骑善猎，能歌善舞，充满着乐观精神。每逢节日或喜庆日子，牧民们都要在草原举办“阿肯”（哈语，即民间歌手）弹唱会。这是一种具有哈萨克族独特风格的活动。弹唱会一般要进行好几天，会上当然少不了“姑娘追”、叼羊、赛马等传统活动。

哈萨克是个非常讲究清洁卫生的民族。他们没有席地而睡的习惯，主人的床不能随便坐卧。哈萨克族有许多良好的卫生习惯是很值得推荐的。如饭前便后洗手，喜欢冲洗、浇淋而不愿用脸盆、脚盆一类的器皿等。热情好客是哈萨克族的又一特点。对于所有来访者，他们都会以礼相待。哈萨克族还有许多特有的礼俗。如见面时，或右手抚胸躬身，或握手致意，道一声“夹斯克么”（哈萨克语问好）。在吃东西前，主人会提一把“阿不都瓦壶”（一种长颈铜瓶）请你洗手。对那些用手拿着吃的东西，不能用鼻子去闻等，规矩甚多。

三、西南地区的少数民族礼俗

1. 藏族

藏族献“哈达”（即纱巾）、唱酒歌的礼节广为人知。在迎接宾客时，将白色的“哈达”（也有浅蓝或淡黄色的）赠送给对方，表示敬意和祝贺。送别时，则常要敬羌（一种用青稞酿成的酒）、唱酒歌，并将“哈达”围在对方的脖子上，同时相互亲切地碰额头，以示眷恋与祝愿。藏族的节日很多，藏历年是其中最隆重的传统节日，好似汉族的春节。藏民们一般从藏历十二月初就开始做各种准备，大扫除、酿青稞酒、炸果子，摆上染色的麦穗和酥油花塑的羊头，等等，忙至二十九日晚的团圆饭。按藏族的传统习惯，大年初一不外出，全家团聚，举行家庭式的新年仪式，一起喝青稞酒、吃酥油煮熟的人参果，共度新年。过年期间，各地都表演藏戏，跳锅庄舞和弦子舞。还要举行角力、投掷、拔河、赛马和射箭等各种比赛活动。另外，雷顿节（也称藏戏节）、沐浴节也都是藏族的传统节日，每年都吸引着数以万计的藏民前去参加。藏族的饮食在牧区和农区稍有不同，但吃青稞面、酥油茶和牛羊肉、奶制品的嗜好都是相同的。

2. 彝族

“火把节”是彝族的传统节日。一般是在农历六月二十四日前后举行。这项活动非常隆重。每逢节日，各地的彝族人都要举行各种活动，节日之夜手持火把在田间绕行是必不可少的活动内容之一。四川大凉山一带的彝族人民过火把节要欢度三天。三天中各村寨都要杀牛宰羊，吃“坨坨肉”，即将牛羊肉切成大小均匀的

垮坨，然后煮熟了吃。男女老幼均身穿盛装，参加自己喜爱的活动。男子主要是摔跤、赛马、斗牛、斗羊等，妇女的活动内容大多为唱歌、跳舞，有的弹口弦，有的向小伙子“敬酒”。著名的“阿细跳月”是节庆时常跳的一种舞，男奏女舞，充满着热烈、乐观的生活气氛。入夜后才进入节日的高潮，人们排成长队，举着火把、边唱边跳，在村寨和田野里迂回，形成一条长长的火龙，火龙翻腾，时隐时现，十分壮观。火把节的狂欢之夜还是青年男女结识、相爱的好时机。

彝族人的饮食以粮食为主，爱吃各种面食，如包子、油饼，也喜欢吃红辣椒。

3. 白族

大理三月街民族节是白族人民的重大传统节日。当地人叫“街子”。每年农历三月十五日至二十日，人们妆扮一新，欢天喜地地来到苍山脚下庆贺佳节。最初的三月街带有宗教活动的色彩，现已成为大理地区各族人民的贸易盛会。赶街的除白族以外，还有彝族、藏族、傈僳族、纳西族、怒族、回族和汉族等许多民族的人民群众。届时人们涌向街场，纷纷选购自己需要的用品，也把自家的土特产带去出售。街场附近还设有电影、戏剧、球类等文娱场所。各族人民在盛会期间还要进行传统的赛马、射箭、舞蹈等活动。白族人民在生活中很重“六”的礼俗。在他们的观念里，数字“六”有尊重吉祥之意。因此，相互馈赠都以“六”为标准。如男方的订婚彩礼无论是钱还是物，都须带“六”字，如 60 元、160 元或 360 元，否则再多女家也会不高兴。

白族的饮食习惯与众不同，喜欢吃酸、冷、辣的食物。凡请客或过年过节时，有个规矩就是不分四季早晚，第一道菜一定要是凉拌酸味菜。过年过节时，白族人还喜欢吃生肉，称之为吃生皮。有的地方还喜爱生吃螺蛳。此外，白族人的饮茶习俗也很特别，他们爱喝色如琥珀、清香味醇的烤茶，每天早上和午间各饮一次，而且是酌饮，非畅饮。

4. 苗族

每年农历二月初二的敬桥节是苗族颇有意义的传统节日。敬桥节最热闹的活动之一要属踩卢笙了。狂饮狂欢的人们以酒桶和芦笙队为中心，围成几圈，踩着芦笙的节奏一起踏脚摆手，以此为舞。一般从午后开始，持续到天黑才结束。龙船节也是苗族村寨十分重视的节日。每个村寨都有自己的龙船，是由杉树独木舟制成的母船与子船相并而成的，做工十分精细，上面的彩绘也非常精美。农历五月间比赛时，鼓师敲起鼓点，水手们唱起龙船歌，在江中穿波破浪，奋勇争先。一条条龙船宛如真龙在江面飞掠前进，两岸的人群欢声雷动，助威声、欢笑声响彻天空，场面极为壮观。除此之外，苗族还有一些非常有趣的传统文体活动，如斗牛、爬坡杆、跳鼓和滚芦笙唢呐等。这些活动都极受苗族人民的欢迎。

苗族历来有吃酸食的习惯。家家都备有鼓坊，制作酸鱼、酸肉、酸菜及其他酸性食品、这些酸食还是他们待客的独特风味菜点。

5. 侗族

侗族人民主要居住在西南地区，如贵州、湖南和广西三省（区）毗邻的地方。那里山峦重叠，林木葱郁。侗族的村寨就分布在那风光如画的山谷里。

侗族人民十分好客，用打油茶敬客是侗家特有的习俗。女主人将第一碗油茶递给贵客或年长者，以示敬意，然后分送给其他的客人。待主人说一声“请”后，客人才能开吃，吃时只用一只筷子。按侗家的规矩，吃油茶每人至少三碗。不足三碗，主人会不高兴，认为客人瞧不起自己。当你吃够三碗不再要时，要把筷子架在碗上，否则，女主人会不断地给你盛来，直到你把筷子架到碗上为止。每年农历二月初三的“花炮节”在侗族由来已久。节日中的主要活动抢花炮，是侗族人十分喜爱的传统体育活动，一般在河滩或空旷的场地上举行。传统的抢花炮以队为单位参加，队数和人数均不限。比赛时间也不限，直至将铁环送回花炮台为止。先送到者为优胜。抢花炮不仅是侗族人民表达良好愿望的一种形式，而且能锻炼体质，培养集体主义精神，因而经久不衰。另一项传统体育活动哆毽也是侗族男女青年所喜爱的。侗族的哆毽与汉族的打羽毛球相似，但不用拍子，而用手打。以打得最高、最远，接得最稳、落地最少者为优胜。

侗族的饮食有自己特有的习惯。他们以大米为主食，但吃法较为特别，一般是煮熟以后，用手边捏边吃，捏得越紧越久越好。喜食酸食又是侗族的一大饮食特点。习惯以酸为主，以腌为上。腌鱼和腌肉是侗家最流行的食品，也是侗家的风味菜。和许多民族一样，侗族人也非常喜欢饮酒，自制的重阳酒为最好。

四、中南、东南地区的少数民族礼俗

1. 壮族

壮族素来喜爱唱歌。农历三月初三，俗称“三月三”，是广西壮族举行歌圩的日子，因而这天被称为歌圩节。“歌圩”是外族人给壮族定的汉名，壮语叫“窝埠坡”，意为到田间去唱歌。节日这天，壮族青年男女盛装打扮，云集到山头旷野或竹林草坡（现大多选择临时搭的歌台），即兴对唱山歌。歌圩上，歌声此起彼伏，从白天到深夜，整个大地仿佛都沉浸在歌声笑语的海洋里。在对歌的同时，还举行“还球歌纤”、抛绣球等有特色的活动，借以助兴。壮族与西南地区许多少数民族一样，喜欢吃糯米饭。每逢节日，家家户户都要做一种叫“五色饭”的花糯米饭，并且相互馈送，表示祝福。壮族人民在节日里还有做五色蛋的习惯，他们将染成红、黄、紫等五色的熟鸡蛋、鸭蛋或鹅蛋串成一串，挂在孩子们的脖子上，祝愿风调雨顺、五谷丰登。

2. 土家族

土家族过年与汉族不一样的是，他们要过两个年，除了三十过年外，农历

腊月二十九也是过年的日子。按土家族习俗，全家在吃团圆饭时，一定要有坨坨肉和合菜，以示他们没有忘本，并以此纪念他们的祖先。有的地方的土家族过年时还有一种有趣的习俗，就是给大公鸡献花，如湖南、广西相邻的土家山寨，春节正是映山红盛开之时，姑娘们都要采摘许多映山红美化居室，并要把最好看的一枝插在鸡窝上，送给每日司晨的大公鸡。

3. 瑶族

瑶族人民十分诚恳、朴实。他们素以拿别人之物为耻，路不拾遗的良好行为在瑶族居住地触目皆是，这常常令外族人称羡不已。

达努节历来就是瑶族人民一年中最大的传统节日，节期为每年农历五月二十六至二十九日，最后一天最为隆重。节日盛装、鸡鸭牛羊和优质米酒是家家户户必备的。村村寨寨还要摆歌台、设铜鼓，或对歌跳舞，或走村串寨，访亲问友，热闹非常。“擂公”是瑶族人民在喜庆节日中必有的活动项目。“公”是瑶族独具风格的长腰鼓。擂公时，左手的短竹棍和右手的五指相继有节奏地拍击长鼓的两端，鼓声咚咚，情趣盎然。“擂公”是瑶族比较古老的传统舞蹈，又是瑶族人民喜闻乐见的民间体育活动。

瑶族款待贵宾常用鸟酢，即用鸟肉做成的食品。它是广西大瑶山地区瑶族的一种独具风味的佳肴，也是他们待客的山珍美味。

4. 黎族

勤劳的黎族人民能歌善舞，逢年过节，当地群众都要进行“跳竹竿”表演。表演开始时，在锣鼓和音乐声中，持竿的青年男女按节拍开合手中的竹竿，跳竿者随竹竿的开合在竿间欢快跳跃，动作舒展优美，围观者则不时击掌、呐喊助威，发出“捅考！捅考”（加油！加油！）的叫声。许多年轻人把“跳竹竿”视为择偶求婚的好机会，从不轻易放过。

过去，黎族妇女一直保持着传统的黥面文身的习惯。除衣裙遮盖的部分外，全身裸露处都要文。文身大都由村寨中比较有经验的老年妇女担任。据说，这种黥面文身是黎族先民传袭的习惯，他们认为这是一种美的象征。对这种古老的传统习惯，现在多数年轻人则不屑一顾。嚼槟榔是黎族人的一种习惯，尤其是妇女，最为喜爱。黎族的不少习俗也与槟榔树有关。如生了女孩，要在门前种一棵槟榔树，这树是正直、高尚的化身。不仅如此，黎族以往还将槟榔视为男女青年的定情之物。黎族人不吃生的东西，对青蛙和蛇却有着特殊的偏好。还有一种男女老少都爱吃的传统菜叫“腩杀”，虽然此菜又咸又酸，但只有客人到来时才以此相待，平日黎族人自己还舍不得吃。他们认为这是祖辈传下来的生活方式，谁能吃才是黎家的知心人。

请同学们参加讨论：介绍一下自己民族的生活特点和习俗。

附录 B　礼仪精粹小知识

小知识：人与人之间距离的含义

距离/米	类　　别	语　　意	适　　用
<0.45	亲密界域	亲密无间；爱抚、安慰	恋人、夫妻、密友交流
0.45～0.75～1.2	个人界域	亲切、友好、融洽	朋友、同志、同事谈心
1.2～2.1～3.6	社交界域	庄重、严肃、认真	会见外宾、商务谈判
>3.6	公众界域	公开、大度、开朗	演讲、报告、讲课

除非特别亲密者，否则不能闯入45厘米的亲密界域禁区！日常朋友之间交谈的距离最好是75厘米左右。太远，亲切感较淡；太近，不仅有气息扑面、唾沫溅身之忧，而且有一种压抑感。

小知识：诗人公木对眼睛的描绘

眼睛是心灵的窗口，不会隐瞒更不会说谎，愤怒飞溅火花，哀伤倾泻泪雨，它给笑声披上一层明亮的闪光。

小知识：注意眼神的训练

眼睛是心灵的窗户，眼神作为一种无声的语言，有时胜过有声语言而使人心领神会。因此，必须注重训练眼睛的表现能力，使自己的眼神灵活、晶亮、富于感染力，成为传情达意的灵巧工具。

小知识：注意微笑的养成训练

人际交往中要善于微笑。避免苦笑、狂笑、冷笑、狞笑、皮笑肉不笑等使人心寒或尴尬的笑容。施以迷人的微笑，才能使人际交往更加和谐。

（1）情绪记忆法。多回忆美好的往事，纵然遇到不如意、悲伤、辛酸的事情，也要提醒自己“保持笑容”。

（2）他人诱导法。面对镜子，听他人讲笑话，同时纠正笑姿。镜中的自己要保持正确的站姿或坐姿，微笑是轻快自然的，切忌矫揉造作的皮笑肉不笑。

（3）发声训练法。面对镜子，深呼吸，然后慢慢吐气，并将嘴角向两侧对称牵动，往耳根部提拉，发出“银”等的声音。

（4）携带卡片法。经常在自己的皮夹中放一张写有“微笑”的卡片，一直携带着它，似一面镜子，随时随地提醒自己保持微笑。

小知识：握手礼的起源和含义

握手起源于远古的摸手礼，据说原始人为了说明手中没有武器，表示友好，就会伸出右手，并让双方摸一下。现代人的握手礼表示致意、亲近、友好、寒暄、道别、祝贺、感谢、慰问、鼓励的意思。

小知识：握手须知

（1）伸手时右手掌要与地面垂直，以示友好、平等。

如果伸出的手掌心向上，是顺从性的握手姿势，以示谦恭、服从，乃至乞求、巴结；如果伸出的手掌心向下，是控制性的握手姿势，表达的是居高临下、傲慢，有支配控制对方之意。

（2）握手时，必须注意目光交流，适当寒暄。切忌与对方握手时目光游移，左顾右盼，与第三人谈话。

（3）通常，握手只能一对一，不能几个人交叉握手，要等别人握完后再握。

（4）不能戴手套与人握手，女士戴的礼服手套除外。

（5）与一般女性握手只要握手指部分。

（6）不要用湿手、脏手或有疾病的手与人握手，如果对方已伸出手，简单说明情况表示歉意，以求得谅解，才不至于失礼。

（7）跨门槛时不可握手。宾主告别时，要注意跨门槛（一只脚在门槛里边，一只脚在门槛外面）时，不可握手。因为这是一种不礼貌的握手。

小知识：人的性格与礼仪

外向型性格的人比较容易与人交流，礼仪也较大方；而内向型性格的人彬彬有礼，谨小慎微；理智型的人礼仪中透着冷静。

小知识：有助于“姿态”规范的形体训练

1. 腿部练习

重点是加强髋关节、膝关节、踝关节的坚固性和灵活性，以提高站立姿态的腿部支撑能力和优美的程度。腿部训练的内容有勾、绷脚练习、压腿练习、踢腿练习。动作要求：保持紧臀、立腰、立背、挺胸、立颈、微抬头的姿态，双腿保持伸直。

2. 髋部练习

髋部柔韧性的练习是形体训练的基本功之一，主要是增强整体的柔韧性和协调性。髋部练习的内容可分为坐、躺姿态的练习。动作要求：坐着时，练习者保持头正、挺胸、立腰、立背、头向上顶的姿态；脚底相对，屈膝坐在地毯上，双手抓住踝关节，向前做压胯动作。躺着时，练习者在坐姿练习的基础上，上体仰卧，髋关节放松，经他人的帮助，进行开胯的练习。

3. 腰、背练习

腰背力量的强弱和柔韧性的好坏，直接关系到站立正确姿势的形成及姿态优美的程度。腰、背部力量强，立腰、直背能力也强，因此应加以重视。练习的内容很多，主要是以腰背向后、向前、向侧用力弯曲，每一组练习都要求练习者在动作过程中，微收下颌，目光平视，控制好腰部力量用力协调，这样才

能达到腰背力量增强的目的。

4. 腹部练习

腹部力量的强弱，决定一个人形体控制能力的好坏和形体的优美程度。腹部练习的方法多种多样，可采用仰卧举腿、仰卧起坐、两头翘的动作来练习。动作要求：练习者保持抬头、挺胸、立腰、立背形态，用腹肌力量控制完成练习动作。

5. 手臂、肩、胸部练习

肩和胸部动作是上体姿态优美的关键，练习中应加强力量和柔韧的训练，才能进一步提高肩和胸部的控制能力，使上体形态更加完美。练习内容有压肩、拱胸、手臂波浪、水平划胸等动作，每种练习都要求练习者在头部、眼睛的导向作用下来完成动作。

形体训练还必须全面地锻炼身体，培养良好的身体形态。因此，人们要使自己的形体健美，一定要持之以恒地参加形体训练，通过训练，可以弥补先天的不足，促进人体的均衡发展，逐渐达到人体美的标准。

小知识：不同的站姿所反映的心理特征

心理学家测定得出，双腿并拢站立者，给人的印象是可靠、意识健全、脚踏实地而且忠厚老实，但表面上有时显得有点冷漠；两腿分开尺余，脚尖略朝外偏的站姿，表现出站立者果断、任性、富有进取心，不装腔作势；双腿并拢站立，一脚稍后，两足平置地面，则体现出站立者有雄心，性格暴躁，是个积极进取、极富冒险精神的人；站立时一脚直立，另一脚则弯置其后，以脚尖触地，则说明站立者情绪非常不稳定，变化多端，喜欢不断的刺激与挑战。

站立姿势还有正面与侧面之分。相比较而言，正面姿态所反映的特征，是人们通过学习和对自身经验的总结、积累而形成的；而侧面姿态，一般被认为是仍然保留着出生时的原始的姿态倾向和特征，表现出原始的感情和幼年、少年时期的心理活动以及与生活有关的心理倾向。如那种挺胸支背、身体后仰、膝盖绷直的侧面姿态，就是一种充满力量和紧张的姿态，暗示着站立者积极努力地适应现实的倾向。

小知识：不同坐姿所反映的心理特征

心理卫生专家认为，坐时跷起一条腿的人显示出他相当自信，但个性懒散，思维简单，任何私人问题或烦恼都不能使之困扰，信心形之于外；坐时双腿并拢，双脚平放地上的人则表现出坦率、开放和诚实的特征，具有洁癖和守时的习惯，喜欢有规律的生活，按照时间表行事会觉得比较自在；坐时双腿前伸，双脚在踝部叉起，则反映出坐者希望成为中心人物，有保守的思想，凡事喜欢求稳；坐时一脚盘在另一脚下则显示出坐者个性独特，凡事漠不关心，无责任感，喜欢受人注目，有创新力，作风不拘于传统；坐时两膝并拢，两脚分开约

大半尺，则说明坐者对周围事物非常敏感，观察细致，深谙人情世故，能体贴别人，也能原谅别人，多愁善感；坐时双脚在膝部交叉，一脚勾在另一脚后，则显示出坐者惹人喜爱，很有人缘，个性好静，容易与别人相处，不善夸耀或虚饰。

心理学家测出，坐下后摸嘴巴的人，往往情绪不安，猜疑心颇重；摸膝者往往以为将有好事临身，自负之心颇高；摸下巴者，则是为某种事而烦恼；坐下来就不断抓头发的人，性子较急，喜欢速战速决，情意不一，容易见异思迁；坐下后喜欢由下而上摸额的人，能言善辩，说服力强，但这种人手段也往往比较狡诈。

小知识：头发的五种类型

（1）钢发型：粗而硬，富有弹性，无论男女都不宜留长发。

（2）绵发型：发丝细软，弹性较差，这种类型的头发可以梳任意发型。

（3）油发型：油脂较多，抗侵蚀力强，但弹性不够稳定。

（4）蓬松型：易干燥，这种类型的头发可留长发或卷发，不宜梳平直的短发。

（5）卷发型：呈自然卷曲状，这种类型的头发适宜梳长发，展现自然风采。

小知识：皮肤保洁

（1）洁肤。应选择合适的洗脸水。一般可以先用温水，让毛孔扩张后，再将适合自己肤质的洗面奶或洁面霜，适量倒在手心上，用手指将其轻涂于脸上，由下往上螺旋式按摩清洗，尤其是额头、鼻翼、嘴角处要着重清洗。洗出残留在毛孔中的灰尘后，立即用冷水敷一下脸，使毛孔收缩，减少水分流失，并使皮肤保持弹性。

由于表皮最外层的角质是层层覆盖的鳞片状，所以我们提倡由下往上洗脸，这样可以洗去藏在深处的污物，并保持肌肤的正常纹理。除了每日一至两次的日常洁肤外，有条件的每周还可以进行一次深层清洁，用泥浆式或撕拉式面膜，将面膜均匀涂在脸上，注意避开嘴和眉眼，待面膜中的水分彻底挥发后，将其撕下来，可彻底清除污垢。还有，别忽视脖颈的清洗。

（2）爽肤。由于洁肤用品呈碱性，用之清洁皮肤之后，常有绷紧的感觉，而健康的肌肤应呈弱酸性，故应平衡皮肤的酸碱度，而又要使张开的毛孔收缩，防止气孔增大而导致皮肤粗糙。那就需要用爽肤水（又称紧肤水、收缩水等）来调整。可将爽肤水倒在化妆棉或直接倒在手心里，用手指均匀地往脸上轻按并轻拍，以促进其吸收。

（3）润肤。爽肤后还应为肌肤补充营养。白天用日霜，夜间用晚霜。日霜可防止灰尘附着在皮肤上和免受紫外线的侵害，并为肌肤提供所必需的养分，夏天使用防晒霜来阻挡强烈日晒更为重要。夜晚是养颜的最佳时机，因此在临

睡前用晚霜，能使养分被充分吸收，达到养颜之目的。

小知识：化妆的基本程序

清洁面部→爽肤水→基础粉底→香粉定妆→上面颊红→眼部化妆（眼线、眼影）→眉的化妆→涂口红、睫毛膏→妆毕，整体端详无误即可。

小知识：香水与礼仪

神奇的香水能够给我们以梦一般的享受。它那迷人的芳香使人倍增风采，充满自信。但是香水的使用有一定的原则，如果滥用香水，不仅起不到美化仪表的作用，反而让人感到俗不可耐。

（1）性别不同的使用原则。男士只使用男用香水，如辛香型、烟香型、革香型、古龙型等，一位风度翩翩的男士，如配以和谐、淡淡的男用香水，将会倍增魅力，否则相反。相比之下，女用香水的范围就大得多，甚至选用男士香水也无大碍。

（2）场所不同的使用原则。正式场合或居家宜用清淡香水，点到为止即可。参加非正式场合的休闲聚合、舞会等，可适当选用浓型香水。

（3）时间不同的使用原则。白天由于气温高，香水易挥发，故宜用香味淡的香水，晚上则相反。

（4）合适部位的使用原则。香水一般可抹在脉搏跳动处，如耳背、发际、胸部、手腕等处，这可使香水既持久又淡香。冬天也可洒在衣服的衣襟、袖口内衬、裙角花边、围巾、帽子、手套等位置。

（5）以清淡型为主的使用原则。在绝大多数情况下，使用清淡型的香水比较适宜，也比较符合社交礼仪。

小知识：正式场合谈话三要

社交活动中，尤其是会见谈判之类的正式场合，谈话不能随心所欲、信口开河，而应有所准备，讲究艺术技巧。

（1）要仪表端庄、仪态得体。端庄的仪表、得体的举止、自信的神态、上佳的气质风度，一亮相就获得先声夺人的良好印象，显然有助于谈话的成功。

（2）要主旨明确、思路清晰。会谈前要有明确的宗旨，考虑好步骤，准备好多套方案。谈话时思路清晰，不要啰嗦。同时要观察谈话对象的反应，寻找共同话题，使谈话得以继续。

（3）要把握分寸，不宜多说。该说的话要抓住机会，尽快说出；不该说的话，不说为佳。说得太好，让人怀疑你的居心；说得不好，自讨没趣。言多必失，授人以柄！那又何必多说呢？

小知识：中国古人的名、字、号

1. 名

名字是一个人区别于其他人的称号。当代国人一般只有名而无字。名与名

字的含义相同；古代、近代中国人名与字有不同的含义和用途。古人幼时取名以供长辈呼唤。

2. 字

字是古人成年后取的别名，名相表里，又叫“表字”。名和字在意义上一般是有联系的，字往往是名的阐释和补充。如，诸葛亮字孔明，“亮”与“明”是同义词；岳飞字鹏举，“飞”与“鹏举”意也相近。另外，还有在家族中依行辈规定的“字辈名”，一般其第一个字是本行辈所固有的。

3. 号

号，也称别号，是古人在名和字以外的别名，一般为尊称、美称，而呼人之号比呼其字更示尊重与客气。如，陆游，号放翁；范蠡，号陶朱公；秋瑾，号鉴湖女侠。另有一类号叫“诨号”“混名”，即通常说的“绰号”“外号”，如梁山好汉每人都有的“智多星”“豹子头”“母夜叉”等诨号，大都含亲昵、憎恶或开玩笑的意味。

古人在人际交往中，名具有“名以正体”的严肃性，一般用于谦称、卑称。上对下、长对少方可称名。下对上、平辈之间，称字不称名，在一般情况下直呼对方的名，是不礼貌的。字具有“字以表德”之意，或以明志趣，或以表行第。因此，对人称呼常用字，字的使用率大大超过名。名人雅士的号则更是“号为尊其名更为美称焉”。号比字更显尊重、响亮。如，孙中山先生，“文”是其名，“逸仙”是字，而“中山”则是号。他的自称是名“文”，而绝不会自称“逸仙”或“孙中山”，父兄长辈直呼其名“孙文”理所当然；一般人直呼他“孙文”的通常是其政敌，带有咒骂、蔑视之意；称他“逸仙”的往往是其早期的同辈和挚友；特别是辛亥革命以后，人们大都称之为“中山先生”或“孙中山先生”。

小知识：花言花语

长期以来，人们以花寄情，以花表意，赋予了鲜花丰富的寓意，形成了特有的花言花语。下面介绍一些中国常见的花语：

牡丹：雍容华贵
兰花：典雅、高洁
剑兰：长寿、步步高升
桂花：和平、友好、吉祥
月季：幸福、光荣
荷花：纯洁、淡泊
竹子：正直、虚心
万年青：健康、长寿、友谊
红玫瑰：热烈的爱情
黄菊：高洁、长寿、尊敬
白菊：哀悼、怀念
百合：纯洁、高贵、吉祥
桃花：美丽、烂漫、活力
水仙；优雅、脱俗、骄傲
梅花：高风亮节、独立
松柏：坚强、刚毅
康乃馨：慈祥、温馨、真挚
黄玫瑰：道歉、父亲之花

并蒂莲：恩爱、和美　　仙人掌：坚韧、顽强

常春藤：结婚、白头偕老　　勿忘我：友谊、思念

马蹄莲：清新、高雅　　天堂鸟：自由、幸福、吉祥

红郁金香：宣布爱恋　　黄郁金香：爱的绝望

小知识：注意用筷子的禁忌

一忌迷筷，犹豫不决，不知从何下筷；二忌翻筷，在碗里扒拉拣食；三忌刺筷，以筷当叉使；四忌拉筷，持筷撕口中正咀嚼的鱼肉；五忌泪筷，夹菜带汤，滴答乱流；六忌吸筷，将筷子放入口中吮吸；七忌别筷，用筷子撕扯肉类菜；八忌供筷，把筷子竖直插入碗中；九忌敲筷，以筷击碗或桌子；十忌指筷，持筷指人说话。

此外，平时用餐时也应注意避免左右手同时并用筷子勺子，应右手拿筷子或勺子，左手扶着饭碗，以示珍惜饭碗。

小知识：宴席禁忌

不能说令人恶心、粗俗和不合时宜的话题。喜庆宴席不可说令人败兴的话，在丧宴上不可眉飞色舞、高谈阔论。

还要注意民俗中的宴席禁忌，如在某些婚宴或丧宴上，不可将餐碗、盘子叠在一起，以避重婚和再发生不幸之嫌。

小知识：如下情况最好不要进舞场

不要大汗淋漓或疲惫不堪地进入舞场，患有感冒者不宜进入舞场，酒后不要去舞场。尚不会跳舞者最好不在舞场现学现跳，待学会后再进舞池。

舞会上要有风度

参加舞会的每一个人都有与他人跳舞的权利和义务，因此，恋人进舞场时不要带“醋罐子”，不独占舞伴，更不能为争舞伴而发生不愉快，影响舞会气氛。在舞会上，男士不要冷落那些其貌不扬的女士，这也是参加舞会应有的礼貌。万一触碰或冲撞了别人，要向对方点头致歉。

小知识：舞姿基本要领

交谊舞的基本舞姿是：男女平行相对，错位半肩，双方胸部应保持 30 厘米的距离。身体正直，两足并拢，足尖向前。男伴右手扶在女伴左肩胛骨下方，手掌向里，右臂向上平抬，支撑女伴左臂，不可将右手放在女伴的腰间甚至腰下，女伴左臂轻放于男伴右臂上。男伴左手握女伴右手，并向外伸出，与肩平或略高于肩，臂成弧形，肘弯处稍大于 90°角。双方身体均微向后仰，头略左侧。男士动作要轻柔文雅，不宜将女士拢得过紧、过近，不可把女士的手握得太紧，或把右手手掌心向内全贴在女士的腰上。跳舞时，舞姿要端庄，身体保持平、直、正、稳，不要摇头晃脑、耸肩摆臂，切忌轻浮鲁莽。

小知识：马路上文明是各国的脸面

美国马路上的礼貌谦让给记者留下了很深的印象。美国人视时间为生命，但在开车的时候却争当君子。记者刚到美国遇到与人“争抢路段”的时候，对方总是挥挥手示意记者先行，几次下来，记者的急脾气被磨平不少，毕竟安全才是第一位的。在车辆较多的城市，如纽约等，难免遇到两方车辆在没有红绿灯的十字路口狭路相逢的局面，如果互不相让，很容易造成堵塞。美国基本上不存在这样的问题。人们通常奉行“一让一”的通行规则，即 A 方向的车辆先过一辆，B 方向的车辆接着过一辆，然后 A 方向的车辆再过一辆，大家都不占用公用的空间，一会儿就畅通了。

小知识：别忽视旅游文明

2006 年 10 月 2 日，中央文明办、国家旅游局联合颁布“中国公民国内旅游文明行为公约”，其内容如下：

（1）维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。

（2）遵守公共秩序。不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不并行挡道，不在公众场所高声交谈。

（3）保护生态环境。不踩踏绿地，不摘折花木和果实，不追捉、投打、乱喂动物。

（4）保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻，不攀爬触摸文物，拍照摄像遵守规定。

（5）爱惜公共设施。不污损客房用品，不损坏公用设施，不贪占小便宜，节约用水用电，用餐不浪费。

（6）尊重别人的权利。不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族的宗教习俗。

（7）讲究以礼待人。衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。

（8）提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。

小知识：注意与外国人交谈的话题

“您住哪里?”“您是干什么工作的?”“您一个月挣多少钱?”“您去哪里?”“您吃过了吗?”“您的衣服多少钱买的?”“您以前都做过什么?”等，这些在中国再正常不过的人们日常交流感情的话题，却会让西方人觉得你是一个热衷于打探别人隐私的无聊之人。关于宗教信仰和政治派别，在西方人看来是非常严肃的事，不可随便谈论。因此，自觉地、有意识地回避对方个人的隐私至关重要。同陌生人开始交谈时，可选择天气、体育、音乐和环保等安全而适宜的话题。

小知识：注意西餐的敬酒礼貌

吃西餐时，不能拒绝对方的敬酒，即使你不能喝酒，也要端起酒杯回敬对方，为表示热情，要与对方碰杯表示敬意，然后把杯子送到嘴前表示喝的动作。如果不端起酒杯是一种没有礼貌的行为。

祝酒时，主人和主宾先碰，人多可同时举杯示意，不一定碰杯，切忌交叉碰杯。在主人和主宾致辞、祝酒时，应暂停进餐、交谈，注意倾听，不要抽烟。奏国歌时应肃立。主人和主宾讲完话与贵宾席人员碰杯后，往往到其他桌敬酒，这时宾客们应起立举杯。碰杯时，要目视对方致意。宴会上相互敬酒能增进友情，活跃气氛，但切忌酗酒。外事活动中喝酒必须控制在本人酒量的三分之一以内。

入座后，不要急于打开你的餐巾布，因为第一个打开餐巾布的人应该是女主人，她的这一动作宣布晚宴正式开始。

很多人认为吃西餐时应该把餐巾布挂在胸前以防止食物弄脏衣服，事实上这种做法并不优雅。餐巾布挂在胸前或围在脖子上只适用于小孩子或用餐不方便的人。一般人用餐时应将餐巾布平铺在双腿上，较大的餐巾布可以对折后铺在腿上。

餐巾布也叫口布，是用来擦嘴的，所以不要用它来擦脸或擦餐具。如果需要擦汗，可以用纸巾。有些人习惯在用餐前先擦一下餐具，事实上这是很不礼貌的行为，所以一定要避免。有些女士会用餐巾布擦掉餐具上留下的口红痕迹，其实这种做法也是不对的。口红留在餐具上很不雅观，需要擦去口红印时，应该选用纸巾。

在用餐过程中，饮用酒水之前，需要先用餐巾布擦拭嘴边的油迹。除了必要时用来擦嘴外，在餐桌上用餐的整个过程中餐巾布必须一直保持平铺在双腿上。

用餐期间需要中途离席时，应该把餐巾布放在椅子上。这表示用餐未完毕，你还会再回来继续用餐。

用餐完毕后，把餐巾布从中间拿起，放在桌子上，具体位置是盘子左边的地方。随意放好就可以了，不必特意折叠好，但也要注意不要把餐巾布弄得皱巴巴。

正如打开餐巾布一样，把餐巾布放回桌上的动作也是由女主人先做的，这表示晚宴结束。

小知识：餐匙的区别

在西餐的正餐里，一般会出现至少两把餐匙，即汤匙和甜品匙。它们形状不同、用途不一，摆放的位置也有各自的既定之处。

相对而言，个头较大的餐匙为汤匙，它通常与餐刀并列纵放在用餐者右侧

的最外端。另一把个头较小的餐匙则为甜品匙，在通常情况下，它应当被横向摆放在吃甜品所用刀叉的正上方，并与其并列。如果不吃甜品，用不上甜品匙，有时，它也会被个头同样大小的茶匙所取代。

汤匙和甜品匙各有各的用途，不可相互替代。商务人员只有了解了这一点，才不至于闹出笑话来。

小知识：中国公民出境旅游文明行为指南

2006 年，我国中央文明办和国家旅游局共同出台了《中国公民出境旅游文明行为指南》，内容如下：

中国公民，出境旅游，注重礼仪，保持尊严。

讲究卫生，爱护环境；衣着得体，请勿喧哗。

尊老爱幼，助人为乐；女士优先，礼貌谦让。

出行办事，遵守时间；排队有序，不越黄线。

文明住宿，不损用品；安静用餐，请勿浪费。

健康娱乐，有益身心；赌博色情，坚决拒绝。

参观游览，遵守规定；习俗禁忌，切勿冒犯。

遇有疑难，咨询领馆；文明出行，一路平安。

小知识：常见的年寿代称语

总角、垂髫：指代童年、幼儿。

豆蔻、及笄、花季：分别指代十三四岁，15 岁到 16 岁的少女。

弱冠：指代男子 20 岁，已成年。

花信：20 岁左右的女子。

而立：指代 30 岁，常言“三十而立”。

不惑：指代 40 岁，后来专指男子 40 岁。

知命：指代 50 岁。

花甲、耳顺、耆：指代 60 岁。

古稀：为 70 岁。

耋：为 80 岁。

耄：80 ~ 90 岁。

耄耋：指代人九十岁的老人。

期颐：100 岁老人。

弄璋：男孩诞生日。

弄瓦：女孩诞生日。

华诞：指代生日，男女通用。

小知识：中西婚礼的核心内涵

中国传统婚礼：“一拜天地、二拜高堂、夫妻对拜”的仪式意为“感谢天地

自然、感恩孝敬父母、夫妻平等互敬”。

西式婚礼：“你愿意娶××小姐为妻，无论疾病还是健康、贫穷或者富有，都与她厮守一生，永志不渝吗?”“我愿意!”重在夫妻双方的庄严承诺。

小知识：婚龄别称

1 周年——纸婚	10 周年——锡婚	35 周年——珊瑚婚
2 周年——棉布婚	11 周年——钢婚	40 周年——红宝石婚
3 周年——皮革婚	12 周年——亚麻布婚	45 周年——蓝宝石婚
4 周年——丝婚	13 周年——丽丝婚	50 周年——金婚
5 周年——木婚	14 周年——象牙婚	55 周年——绿宝石婚
6 周年——铁婚	15 周年——水晶婚	60 周年——钻石婚
7 周年——铜婚或羊毛婚	20 周年——瓷器婚	70 周年——白金婚
8 周年——电器婚	25 周年——银婚	
9 周年——陶器婚	30 周年——珍珠婚	

小知识：习俗禁忌

我国的习俗禁忌不胜枚举，大致有以下三类，在社交活动中，应注意入乡随俗，尽量避免犯忌：

（1）避免谐音禁忌。如伞——散；送钟——送终；分梨——分离等。

（2）避免寓意忌讳。如祝寿时，吃面不要用筷子夹断线面；吃饭时，不要用筷子敲碗。

（3）避免家难禁忌。如吃饭时，不要把筷子插在碗中间；一般不用手巾赠送给人。

参考文献

[1] 李贻玲，王圣．现代礼仪实务指导教程［M］．北京：化学工业出版社，2014.
[2] 梁兆民，张水华．现代实用礼仪教程［M］．西安：西北工业大学出版社，2010.
[3] 钟敬文．中国礼仪全书［M］．合肥：安徽科学技术出版社，2002.
[4] 黄英．旅游与酒店礼仪（M）．广州：广东经济出版社，2009.
[5] 张水红，王茜．商务礼仪实战［M］．北京：北京理工大学出版社，2010.
[6] 金文．校园礼仪宝典［M］．成都：四川文艺出版社，2009.
[7] 卿希泰．中外宗教概论［M］．北京：高等教育出版社，2010.
[8] 滕新贤，傅琼．新编礼仪教程［M］．北京：中国农业出版社，2011.
[9] 周思敏．你的礼仪价值百万——商务社交篇［M］．北京：中国纺织出版社，2010.
[10] 王文华，薛彦登．公共关系与商务礼仪［M］．北京：中国物资出版社，2010.
[11] 郑炎．中国旅游发展史［M］．长沙：湖南教育出版社，2000.
[12] 许湘岳．社交礼仪教程［M］．北京：人民出版社，2012.
[13] 林友华．大学生礼仪素养［M］．上海：同济大学出版社，2010.
[14] 张秋埜．酒店服务礼仪［M］．杭州：浙江大学出版社，2009.
[15] 王琦．旅游礼仪服务实训教程［M］．北京：机械工业出版社，2009.
[16] 张四成．现代酒店礼仪规范［M］．南宁：广西旅游出版社，2005.
[17] 徐俊．现代文明礼仪［M］．上海：上海中医药大学出版社，2006.
[18] 崔昌玺．大学生礼仪规范教程［M］．北京：中国传媒大学出版社，2008.
[19] 孟庆强．礼仪常识全精通［M］．北京：中国纺织出版社，2011.
[20] 何洪英．现代礼仪教程［M］．成都：电子科技大学出版社，2010.
[21] 吕留伟．实用礼仪大全［M］．北京：中国纺织出版社，2010.

地址：北京市百万庄大街22号
邮政编码：100037
电话服务
服务咨询热线：010-88361066
读者购书热线：010-68326294
010-88379203
网络服务
机工官网：www.cmpbook.com
机工官博：weibo.com/cmp1952
金书网：www.golden-book.com
教育服务网：www.cmpedu.com
封面无防伪标均为盗版

机械工业出版社微信公众号　机械工业出版社科普平台　机械工业出版社制造业资讯

上架指导 礼仪／商务礼仪

ISBN 978-7-111-50589-1

策划编辑◎黄丽梅 / 封面设计◎陈沛

ISBN 978-7-111-50589-1

9 787111 505891 >

定价：78.00元